

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 11. august 2021 blev i sag nr. 96499:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

AP Pension
Østbanegade 135
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. I klageskemaet af 16/2 2021 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"I korthed drejer klagen sig om at jeg i 2020 har overført midler fra [bank 1] og [bank 2] til AP Pension gennem pensionsformidler ... Inden for fortrydelsesretten (1 måned) har jeg opsagt kontrakten. Min klage består af to punkter:

1) Det har ikke været muligt at få oplyst hvorfor der er sket investering af mine midler efter at kontrakten er opsagt. Dette ønsker jeg svar på. Man har svaret (PDF fil Image1) at investeringer er sket med et automatisk system og man har ikke haft mulighed for at registrere min opsigelse. Jeg betragter det som et utilfredsstillende svar.

2) Det har ikke været muligt at få oplyst hvordan tab på investering er fremkommet. Dette ønsker jeg svar på. Man har svaret (PDF fil Image 1) at tabene skyldes kurssvingninger. Jeg betragter det som et utilfredsstillende svar.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg ønsker svar på om investering af midler efter opsigelse af kontrakt er i overensstemmelse med god forretningsskik. Hvis det ikke er vil jeg bede om vurdering af muligheden for erstatning af tab på grund af fremgangsmåden."

I brev af 18/3 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"AP Pension fastholder, at selskabet har håndteret og behandlet modtagelserne og overførslerne af klagers pensionsdepoter fra henholdsvis [bank 1] og [bank 2], i overensstemmelse med god forretningsskik.

Ankenævnet for Forsikring

2.

96499

Aftalegrundlaget

Klager fik med virkning fra den 29. januar 2020 etableret en pensionsordning efter aftale med [forsikringsmægler] og AP Pension. Klager er omfattet af forsikringsbetingelserne AP Netlink 2019 C (Bilag A).

Sagsforløb

Den 5. februar 2020 modtager AP Pension via [forsikringsmægler], klagers anmodninger om § 41 overførsel af klagers pensionsdepoter fra henholdsvis [bank 1] og [bank 2] til AP Pension.

AP Pension henleder opmærksomheden på følgende to forhold:

1. Vedrørende klagers pensionsdepot fra [bank 1]:

Den 17. november [februar] 2020 modtager AP Pension via EDI-systemet selve EDI bilaget, om overførsel af beløbet fra [bank 1].

Den 18. februar 2020 modtager AP Pension selve beløbet på kr. 1.182.882,31 fra [bank 1].

Den 20. februar 2020 placeres overførslen fra [bank 1] automatisk på klagers police i AP Pension, og den 24. februar 2020 er beløbet investeret automatisk på policen.

2. Vedrørende klagers pensionsdepot fra [bank 2]:

Den 21. februar 2020 modtager AP Pension via EDI-systemet både EDI bilaget om overførsel af beløbet fra [bank 2], og selve beløbet på kr. 1.084.551,41.

Den 25. februar 2020 placeres overførslen fra [bank 2] automatisk på klagers police i AP Pension, og den 25. februar 2020 er beløbet investeret automatisk på policen.

AP Pension henleder opmærksomheden på, at selskabet som nævnt ovenfor modtager beløbet fra [bank1] den 18. februar 2020, og fra [bank 2] den 21. februar, og begge beløb var således modtaget, da klager kontakter AP Pension via mail den 21. februar 2020:

'Fra: [klageren]

Sendt: 21. februar 2020 14:17

Til: AP Pension - Kundecenter <KundeCenter@appension.dk>

Emne: Fra [klageren], vedrørende Police: ...

AP Pension Livsforsikringsaktieselskab ...

Vedrørende oprettelse af police ... ved [klageren], Deres brev af 12.2.2020:

Jeg skal hermed meddele at jeg annullerer oprettelsen af ovennævnte aftale om oprettelse af police. Opsigelse er sket inden for de angivne 30 dage som fortrydelsesfrist og [forsikringsmægler] og involverede parter, [bank 1] og [bank 2], er dags dato orienteret.

De bedes bekræfte per mail at denne opsigelse er modtaget. ...'

Den 24. februar 2020 videresender AP Pension mailen fra klager af 21. februar 2020 til [forsikringsmægler]. Samme dag den 24. februar 2020 modtager AP Pension mail fra [forsikringsmægler] med oplysning om, at klager har fortrudt aftalen vedrørende oprettelse af policen hos AP Pension.

Den 12. marts 2020 modtager AP Pension via EDI-systemet, anmodningen fra [bank 1] om overførsel af klagers pensionsdepot retur.

Den 31. marts 2020 bliver overførslen af klagers pensionsdepot sat i gang via EDI-systemet. Beløbet der overføres er kr. 1.029.120,41.

Den 3. marts 2020 modtager AP Pension via EDI-systemet, anmodningen fra [bank 2] om overførsel af klagers pensionsdepot retur.

Den 10. marts 2020 bliver overførslen af klagers pensionsdepot sat i gang via EDI-systemet. Beløbet der overføres er kr. 989.057,75.

Da klager den 21. februar 2020 skriver direkte til AP Pension, at han ønsker at annullere aftalen om oprettelse af police hos AP Pension (hvor klager egentlig skulle havde kontaktet AP Pension via hans mæglerkontakt hos [forsikringsmægler]) er beløbet fra [bank 1] allerede modtaget hos AP Pension (hvilket skete den 20. februar 2020), og beløbet fra [bank 2] blev modtaget hos AP Pension den 21. februar 2020.

Klagers pensionsdepot fra [bank 1] er faldet fra kr. 1.182.882,31 til kr. 1.029.120,41, i perioden fra modtagelsen af beløbet, til overførsel sker retur til [bank 1].

Klagers pensionsdepot fra [bank 2] er faldet fra kr. 1.084.551,41 kr. til 989.058,75 kr., i perioden fra modtagelsen af beløbet, til overførsel sker retur til [bank 2].

AP Pension henleder opmærksomheden på, at klagers overførsler er placeret i markedsrente.

Det fremgår af klagers forsikringsbetingelser, at fortrydelsesretten ikke gælder ved aftaler om forsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som pensionsselskabet ikke har nogen indflydelse på:

'Afsnit 4. Fortrydelsesret

For individuelle aftaler om forsikring, som fx en fortsættelsesforsikring eller forsikring knyttet til en privat pensionsordning, gælder en fortrydelsesret. Det betyder, at forsikringstager kan fortryde en individuel/privat indgået aftale om forsikring efter reglerne i forsikringsaftaleloven. Der er ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikrings- eller pensionsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.'

AP Pension henviser til at ordlyden i ovennævnte afsnit vedrørende fortrydelsesret, stammer fra Forsikringsaftalelovens § 34 i stk. 3.

'Fortrydelsesret

§ 34 i. *Forbrugeren kan træde tilbage fra en forsikringsaftale i overensstemmelse med reglerne i §§ 34 j og 34 k (fortrydelsesret). Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej, men dog kun indtil aftalen efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter.*

Stk. 2. *Der er ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikring, som vedrører rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med begrænset løbetid på højst 1 måned (korttidsforsikring), medmindre forsikringen er en del af en anden type forsikring.*

Stk. 3. Der er endvidere ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.'

AP Pension fastholder, at fortrydelsesretten ikke gælder for klager, dersom hans pensionsordning i AP Pension var placeret i markedsrente, hvis pris afhænger af udsvingene på kapitalmarkedet, som selskabet ikke har nogen indflydelse på.

AP Pension er ikke bekendt med de specifikke årsager til de kurssving, der har været i markederne, men Covid-19 har højest sandsynligt været én af årsagerne.

Konklusion

AP Pension fastholder, at selskabet har håndteret og behandlet modtagelserne og overførslerne af klagers pensionsdepoter fra henholdsvis [bank 1] og [bank 2] i overensstemmelse med god forretningsskik.

AP Pension fastholder, at fortrydelsesretten ikke gælder for klager jf. afsnit 4 i klagers forsikringsbetingelser."

Klageren har i mail af 23/3 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Denne besked indeholder kopi, under denne tekst, af mail med opsigelse til [forsikringsmægler] den 21.2.20 samt bekræftelse fra [forsikringsmægler] samme dato om at man har modtaget og taget opsigelse til efterretning. Der er umiddelbart efter afsendelse af mail til [forsikringsmægler] foretaget opringning til ... i [forsikringsmægler] som var vores kontakt. Han bekræftede at have modtaget opsigelsen.

Så vidt jeg kan se indeholder svaret fra AP ikke svar på de to spørgsmål der var stillet: 1) Hvorfor disponerede (investerede) man over pengene efter at kontrakten var opsagt? (den 24.2.20 og den 25.2.20, henholdsvis 3 og 4 dage efter at kontrakten er opsagt), 2) Hvordan fremkom kurstabet?"

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 13/11 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Jeg har kontaktet ... (kunderådgiver) som oplyser, at hun den 14. august 2020 sendte dig en mail med følgende svar på dine spørgsmål.

...

'1. Vi har modtaget din mail den 21. februar 2020, men da vi blot administrerer din police i AP Pension, er mailen videresendt til [forsikringsmægler] den 24. februar 2020. Jeg er ikke klar over, om de har bekræftet modtagelse af din mail i den forbindelse.

Overførslerne bliver automatisk placeret på policerne. Det betyder, at når al data samt beløb modtages fra afgivende selskab, placerer systemet automatisk pengene på din police og sætter en handel i gang med henblik på at investere pengene. Der er derfor ikke tale om en manuel proces, hvor vi har øjne på sagen og på den måde ville kunne stoppe overførslerne.

Ankenævnet for Forsikring

5.

96499

Overførslen fra [bank 1] er derfor automatisk lagt ind på din police den 20. februar 2020 og investeret den 24. februar 2020. Tilsvarende er sket for overførslen fra [bank 2] nogle dage senere. Til orientering er al data allerede modtaget fra dem den 21. februar 2020, men har så blot været lidt længere tid om at blive placeret automatisk.

2. Som tidligere oplyst i specifikationen er overførslen til [bank 2] handlet ud den 16. marts 2020. Overførslen til [bank 1] er gjort klar i systemet den 24. marts 2020 og handlet ud den 26. marts 2020.

Jeg kender desværre ikke årsagerne til de kurssving der kan opstå, men Covid-19 startede omkring marts 2020, så det kan være en af årsagerne."

Forsikringsbetingelserne for AP NetLink (version 2019.12.01-C) indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"Afsnit 4. Fortrydelsesret

For individuelle aftaler om forsikring, som fx en fortsættelsesforsikring eller forsikring knyttet til en privat pensionsordning, gælder en fortrydelsesret. Det betyder, at forsikringstager kan fortryde en individuel/privat indgået aftale om forsikring efter reglerne i forsikringsaftaleloven. Der er ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikrings- eller pensionselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden.

Fortrydelsesfrist

Fortrydelsesfristen er 14 dage, dog 30 dage ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning.

Forsikringstager har krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den bestilte tjenesteydelse.

Fortrydelsesfristen regnes fra den dag, hvor aftalen er indgået, og forsikringstager har modtaget forsikringsbetingelserne, hvor fortrydelsesretten er beskrevet, samt øvrige lovbestemte oplysninger. Udløber fortrydelsesfristen på en helligdag, lørdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan forsikringstager vente til den følgende hverdag.

Fortrydelse skal ske skriftligt

Inden fortrydelsesfristen udløber skal forsikringstager underrette AP Pension skriftligt om, at aftalen er fortrudt ved at sende et brev eller en e-mail til: ..."

Nævnet udtaler:

Klageren fik den 29/1 2020 oprettet en AP Netlink pensionsordning i selskabet efter aftale med klagerens forsikringsmægler. I februar 2020 fik selskabet overført pensionsmidler fra bank 1 og bank 2 vedrørende henholdsvis ratepension og aldersopsparing. Fredag den 21/2 2020 kl. 14.17

meddelte klageren selskabet og forsikringsmægleren, at han ønskede at annullere oprettelsen af pensionspolice i selskabet med henvisning til, at han havde 30 dages fortrydelsesret.

Klageren har anført, at han ikke har fået et tilfredsstillende svar på, dels hvorfor selskabet foretog investering af hans midler, efter han havde opsagt kontrakten, dels hvordan tabet på hans investeringer er fremkommet, før selskabet i marts 2020 førte pensionsmidlerne tilbage til bankerne. Han ønsker svar på, om selskabet har handlet i overensstemmelse med god forretningsskik.

Selskabet har oplyst, at selskabet den 18/2 2020 modtog en pensionsoverførsel fra bank 1 på 1.182.882,31 kr. Overførslen blev placeret på klagerens police den 20/2 2020 og blev investeret den 24/2 2020. Den 21/2 2020 modtog selskabet en pensionsoverførsel fra bank 2 på 1.084.551,41 kr. Overførslen blev placeret på klagerens police den 25/2 2020 og blev investeret den 25/2 2020.

Selskabet har videre oplyst, at selskabet den 21/2 2020 modtog en mail i kundecenteret fra klageren vedrørende annullering af oprettelse af pensionsaftalen med henvisning til 30 dages fortrydelsesret. Selskabet videresendte den 24/2 2020 mailen til forsikringsmægleren, som samme dag skrev tilbage til selskabet med oplysning om, at klageren havde fortrudt aftalen om oprettelse af en police hos selskabet. Den 3/3 2020 og 12/3 2020 modtog selskabet overførselsanmodninger fra henholdsvis bank 2 og bank 1. I marts 2020 igangsatte selskabet overførsel retur af klagerens pensionsdepot. Selskabet overførte 1.029.120,41 kr. retur til bank 1 og 989.057,75 kr. retur til bank 2.

Selskabet har anført, at selskabet har håndteret og behandlet modtagelserne og overførslerne af klagerens pensionsdepoter i overensstemmelse med god forretningsskik. Fortrydelsesretten – som klageren henviser til – gælder efter forsikringsbetingelserne ikke for ham, idet hans pensionsordning var placeret i markedsrente, hvor prisen afhænger af udsvingene på kapitalmarkedet. Placeringen af de modtagne beløb på police og efterfølgende investering foregår automatisk, og der er således ikke tale om en manuel proces, hvor selskabet på den måde vil kunne

stoppe overførslerne/investeringerne. Klageren kontaktede først selskabet efter, at selskabet havde modtaget beløbene fra bankerne, og de automatiske processer var i gang. Covid-19-situationen kan være en af årsagerne til klagerens investeringstab i perioden frem til tilbageførsel.

Af forsikringsbetingelsernes punkt 4 fremgår det, at "For individuelle aftaler om forsikring, som fx en fortsættelsesforsikring eller forsikring knyttet til en privat pensionsordning, gælder en fortrydelsesret. Det betyder, at forsikringstager kan fortryde en individuel/privat indgået aftale om forsikring efter reglerne i forsikringsaftaleloven. Der er ikke fortrydelsesret ved aftaler om forsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikrings- eller pensions-selskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden. ... Fortrydelsesfristen er 14 dage, dog 30 dage ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning."

Af forsikringsaftalelovens § 34 i, stk. 3, fremgår det, at der ikke er fortrydelsesret "ved aftaler om forsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden." Af lovforslagets bemærkninger til § 34 i, stk. 3, fremgår det, at "Som et eksempel på bestemmelsens anvendelse kan nævnes en såkaldt unit linkedaftale, hvor forbrugeren via f.eks. et pensions-selskab eller et livsforsikringsselskab placerer et beløb i aktier, obligationer eller en blanding heraf."

Nævnet finder på baggrund af forsikringsbetingelsernes punkt 4 og forsikringsaftalelovens § 34 i, stk. 3, at der ikke gælder en fortrydelsesret for klageren for så vidt angår hans AP Netlink pensionsordning i selskabet, idet der er tale om en markedsrenteordning, hvor pensionsordningens værdi afhænger af udsvingene på investeringsmarkedet. Nævnet bemærker, at en fortrydelsesret i en sådan situation vil kunne indebære, at en kunde kan spekulere i at udnytte fortrydelsesretten, hvis der er sket (væsentlige) kursfald i fortrydelsesperioden.

Nævnet kan herefter ikke kritisere, at selskabet ved tilbageførslen af klagerens opsparing til de to banker har effektueret tilbageførslen på grundlag af bankernes overførselsanmodninger af 3/3 2020 og 12/3 2020 og overført de beløb, som svarer til opsparingens værdi på de respektive overførselstidspunkter.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet foretog investering af de pensionsbeløb, som selskabet den 18/2 2020 og den 21/2 2020 modtog fra bankerne.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det må lægges til grund, at selskabet ifølge aftalen skulle foretage investering af modtagne beløb uden yderligere instruks fra klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at klagerens mail af fredag den 21/2 2021 kl. 14.17 til selskabets kundecenter fremkom så sent i forhold til selskabets automatiserede investeringsproces – herunder efter selskabets modtagelse af overførslerne fra bankerne – at selskabet ikke med rimelighed kan bebrejdes, at investeringsprocessen ikke blev standset, hvis dette da overhovedet stadig var muligt. Klageren må derfor bære risikoen for, at beløbene blev investeret i overensstemmelse med pensionsaftalen. Klagerens mail angav i øvrigt ikke direkte, at selskabet skulle standse investeringsprocessen, men henviste til en fortrydelsesret, som klageren – som ovenfor anført – ikke har.

Nævnet bemærker for så vidt angår klagerens investeringstab, at det fremgår af almindeligt tilgængelige oplysninger, at der forekom betydelige kursfald bredt på investeringsmarkederne i en periode fra henimod slutningen af februar 2020 til henimod slutningen af marts 2020 på grund af uro på markederne som følge af Covid-19. Nævnet har derfor ikke grundlag for at antage, at de beløb, som selskabet i marts 2020 tilbageførte til bankerne, skulle være fejlagtigt opgjort.

Ankenævnet *for* Forsikring

9.

96499

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.



Jens Kruse Mikkelsen

formand