

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 2. februar 2022 blev i sag nr. 96760:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Topdanmark Livsforsikring A/S
Borupvang 4
2750 Ballerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsopsparing. Han har i klageskema af 20/4 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Nedenstående er en kort redegørelse som jeg har sendt til Topdanmark. Der er flere ting som jeg ikke kan få til at passe med de svar jeg har fået og hvad der er sket.

Jeg og min hustru opsiger vores Idealpension 100 samme dag med 5 minutters mellemrum d. 28/1 2020.

I skrev til min hustru d. 18/2 2020 at ... Idealpension 100 vil være overgået til pengemarked d. 1/3 2020. I skrev til mig at min Idealpension 100 vil være overgået til pengemarked d. 10/3 2020. Dette blev først gjort d. 17/3 2020 for begges vedkommende. I overfører [ægtefælles] pension d. 22/4 2020 og min d. 20/4 2020. Vi opsiger vores pension samme dag.

Vi får mail med 6 dage mellemrum, med info om at vores pension vil overgå til pengemarked med 10 dages mellemrum, vores pension overgår så til pengemarked samme dag d. 17/3 2020. I overfører så min pension 2 dage før end [ægtefælles]?

Jeg finder det bekymrende og mistænkeligt mht. denne historik. Jeg tænker ikke at det kan forklares med at I sagsbehandler os i den rækkefølge vi lå i bunken.

I skriver til os at vi ikke kan være i Idealpension 100 når vi har opsagt vores aftale med [forsikringsmægler]. Netop derfor skulle min pension også have været overført til pengemarked 1/3 2020 og ikke d. 10/3 2020.

Ankenævnet for Forsikring

2.

96760

I skriver at min pensions overgang til pengemarked blev rettet fra d. 17/3 2020 til d. 10/3 2020 og til kurs 120. Kurs 120 er det åbnings eller slut kurs d. 10/3 2020 eller er det noget I selv har bestemt?

Jeg har aldrig hørt om at aktier har den samme kurs hele dagen og slet ikke med så stort kursfald som i den periode!

Her kunne det være på sin plads med en dokumenteret beregning.

Det vil også være rimeligt at få information om hvilken kurs Idealpension 100 blev solgt til d. 17/3 2020.

Når mine pensionspenge burde være i pengemarked d. 10/3 2020 så skulle min Idealpension 100 være solgt d. 9/3 og ikke 10/3. Mine pensionspenge kan jo ikke havde været i pengemarked d. 10/3 når Idealpension 100 først bliver solgt 10/3.

D. 19/3 2020 får jeg tilsendt en ny aftale om pension for mig, aftalen er beregnet pr. 31/3 2020, hvor jeg har opsparet kr. 1.630.422,73 i Topdanmark Link Pension i Topdanmark pengemarked.

Jeg kan ikke forstå at I sender kr. 1.447.083,30 når I skriver til mig at jeg har stående kr. 1.630.420,70 d. 31/3 2020?

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Vores aftale med [forsikringsmægler] og Topdanmark Ideal100 er opsagt således at aftalen er ophørt d. 1. marts 2020. Derfor skulle Ideal100 havde været omlagt til Topdanmark Pengemarked d. 1. marts 2020.

Vi er utilfreds med den manglende dokumentation i forbindelse med overflytning af vores pensionsmidler. Vi mener at vi skal have adgang til vores depotkonto, så vi kan få indsigt i forløbet omkring overflyttelse af vores pensionsmidler."

I brev af 21/5 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Tvisten

Klager gør gældende, at hans investeringsvalg skulle være ændret til Topdanmark Pengemarked den 1. marts 2020. Klager mener derudover, at der mangler dokumentation i forbindelse med overførslen af klagers pensionsopsparing fra Topdanmark til [bank] og ønsker adgang til sin depotkonto.

Selskabet gør gældende, at klagers investeringsvalg skulle ændres til Topdanmark Pengemarked den 10. marts 2020. Selskabet gør derudover gældende, at overførslen fra Topdanmark til [bank] er tilstrækkeligt dokumenteret ligesom klager er gjort opmærksom på, at der ikke længere er et kundeforhold at udstille, efter klagers opsparing blev overført til [bank].

Sagsfremstilling

Klager opretter en privat pensionsordning via forsikringsformidleren ... (... i det følgende kaldet klagers rådgiver) med virkning fra 1. december 2015 (Bilag A og B). Pensionsordningen er en ren

Ankenævnet for Forsikring

3.

96760

opsparing uden forsikringsdækninger. I forbindelse med oprettelsen overføres klagers pensionsopsparing fra et andet selskab til selskabet.

Klager vælger, at opsparingen skal investeres i Topdanmark Link Pension i fonden 'Idealpension 100' (Bilag C).

Klagers rådgiver meddeler den 10. februar 2020, at klager har opsagt samarbejdet med rådgiver pr. 1. januar 2020. Klager kan derfor blive liggende under rådgivers vilkår indtil den 1. marts 2020 (Bilag D).

Selskabet skriver den 24. februar 2020 til klager, at investeringsvalget af klagers opsparing skal ændres i forbindelse med opsigelsen af samarbejdet med klagers rådgiver (Bilag E). Selskabet vedlægger i mailen investeringsaftaler til selskabets unitlink produkt (Topdanmark Link Pension) (Bilag F) og selskabets livscyklusprodukt (Profilpension) (Bilag G). Det fremgår af mailen, at klager skal foretage sit valg af investering inden den 10. marts 2020. Såfremt selskabet ikke hører fra klager, ændres investeringsvalget til fonden 'Topdanmark Pengemarked' pr. 10. marts 2020.

Da klager ikke indsender en investeringsaftale med et nyt investeringsvalg, skal klagers investeringsvalg ændres til fonden 'Topdanmark Pengemarked' pr. 10. marts 2020.

På grund af travlhed i denne periode bliver ændringen imidlertid først gennemført pr. 17. marts 2020.

Klagers opsparing bliver overført til [bank] den 20. april 2020.

Klager kontakter selskabet den 23. april 2020 og anmoder om en opgørelse over forløbet i forbindelse med overførsel af pensionsopsparingen (Bilag H). Selskabet besvarer klagers henvendelse den 29. april 2020 og oplyser klager om, at klagers investeringsvalg blev ændret til 'Topdanmark Pengemarked' den 17. marts 2020, og at klagers opsparing blev overført til [bank] den 14. april 2020. Der er i alt overført 1.312.986,98 kr. (Bilag I).

Klager har et uddybende spørgsmål til selskabets mail, da klager undrer sig over, at investeringsvalget er ændret pr. 17. marts 2020, når selskabet har stillet klager i udsigt, at ændringen ville ske pr. 10. marts 2020. Klager spørger endvidere til opgørelse af værdien af opsparingen i den aftale, der fremsendes til klager den 19. marts 2020. (Bilag J).

Selskabet anerkender, at ændring af investering er sket for sent, da ændringen skulle ske pr. 10. marts 2020. Der foretages herefter en afkastkorrektion, sådan at klager stilles som om, at ændringen fra fonden 'Idealpension 100' til fonden 'Topdanmark Pengemarked' skete pr. 10. marts 2020.

Da der har været et kursfald i perioden fra 10. marts 2020 til 17. marts 2020, viser afkastkorrektionen, at klagers opsparing ville have været 134.096,36 kr. større, såfremt ændringen var sket pr. 10. marts 2020. Selskabet eftersender dette beløb til [bank].

Klager har efterfølgende en længere korrespondance med selskabets juridiske afdeling om ændringen af investeringsvalget for klagers opsparing fra fonden 'Idealpension 100' til fonden 'Dansk Pengemarked'. (Bilag K og L).

Selskabet gør i denne korrespondance rede for følgende:

Afkastkorrektur, herunder opgørelse af kurser i markedsrenteprodukter

Der skulle ske ændring af klagers investering pr. 10. marts 2020, men dette skete først pr. 17. marts 2020. For at sikre at klager stilles som aftalt, foretager selskabet derfor en afkastkorrektur. Dette er en beregning af, hvad afkastet havde været i den periode, hvor klagers opsparing var investeret i henhold til fonden 'Idealpension', men skulle have været ændret til fonden 'Dansk Pengemarked'.

Denne beregning sker ud fra lukkekursen pr. 10. marts 2020, hvor ændringen skulle foretages, i forhold til lukkekursen pr. 17. marts 2020, hvor ændringen blev foretaget. Kursen for fonden 'Idealpension' havde i denne periode ændret sig fra kurs 120 til kurs 104. Afkastkorrekturen viste således, at klagers opsparing havde været 134.096,36 kr. større, såfremt ændringen var foretaget i henhold til det aftalte.

Selskabet har endvidere gjort rede for, at der for markedsrenteprodukter alene kan ske én ændring pr. bankdag. Dette skyldes, at ændringer aldrig kan ske til kendte kurser. Der handles derfor på baggrund af dagens lukkekurser, såfremt der er tale om en bankdag – og ellers til førstkomende bankdags lukkekurser. Der kan således ikke handles i løbet af en bankdag til kendte kurser for selskabets markedsrenteprodukter.

Depotopgørelse

Klager ønsker adgang til de oplysninger, han kunne se fx i Mit Topdanmark eller i PensionsInfo.

Da klagers opsparing imidlertid er overført til [bank], betragtes klagers police som 'afsluttet'. Der er derfor ingen aktuelle oplysninger om klagers police at udstille i Mit Topdanmark, da Mit Topdanmark alene udstiller et billede af en aktuel police, men derimod ikke en afsluttet police, da der i så fald ikke er nogle aktuelle oplysninger at udstille.

Selskabet sender derfor pr. mail depotopgørelsen for klager, dvs. en oversigt over bevægelserne i perioden fra 1. januar 2020 til 20. april 2020, hvor klagers opsparing overføres til [bank]. Heraf fremgår start- og slutværdi, samt oplysninger om omkostninger, vederlag, afkast og pal-skat.

Selskabet sender derudover udbetalingsoversigten til klager, der er udarbejdet i forbindelse med overførslen af klagers opsparing fra selskabet til [bank] (Bilag M).

Prognose i aftale af 19. marts 2020

Der sendes en ny aftale til klager den 19. marts 2020, da klagers investeringsvalg på dette tidspunkt er ændret fra fonden 'Idealpension' til fonden 'Topdanmark Pengemarked'.

I aftalen af 19. marts 2020 fremgår en forventet værdi af klagers opsparing pr. 31. marts 2020, dvs. en såkaldt 'prognose'.

En prognose er ikke et udtryk for, hvordan opsparingen vil ændre sig, men er alene en angivelse af en forventet udvikling af opsparingen beregnet ud fra en række forudsætninger. Disse forudsætninger fremgår af bilaget 'Forventede udbetalinger og forudsætninger', jf. aftalens side 6.

På grund af store udsving på de finansielle markeder i marts 2020 holdt denne prognose ikke stik, og klagers opsparing udviklede sig derfor ikke som forventet.

Intern sagsbehandling

Klager finder det mistænkeligt, at sagsbehandlingstiden for klagers og klagers ægtefælles ordninger har været forskellig.

Hertil svarer selskabet, at det er helt sædvanligt, at sager ikke behandles i den rækkefølge, de tilgår selskabet.

Fonden 'Idealpension'

Klager mener, at klagers rådgiver er involveret i fonden 'Idealpension'.

Selskabet forklarer i den forbindelse, at selskabet og klagers rådgiver har indgået en aftale om, at fonden 'Idealpension' eksklusivt udbydes til kunder, der har et samarbejde med klagers rådgiver. Denne aftale medfører dog ikke, at klagers rådgiver anses for involveret i fonden, da klagers rådgiver ikke har ejerskab af fonden eller på anden måde har mulighed for at påvirke fonden.

Da fonden udbydes eksklusivt til klagers rådgivers kunder, skal klager derfor – i forbindelse med opsigelsen af samarbejdet med klagers rådgiver – have ændret sit investeringsvalg. Der er dog ikke aftalt et bestemt tidspunkt herfor, hvorfor klager derfor godt kan blive liggende i fonden i en kortere periode efter opsigelsen af samarbejdet med klagers rådgiver.

Vores vurdering

I forbindelse med at klager opsiger samarbejdet med sin rådgiver får klager en mail fra selskabet, hvoraf fremgår, at hans investeringsvalg for klagers opsparing bliver ændret fra fonden 'Idealpension' til fonden 'Topdanmark Pengemarked' pr. 10. marts 2020. Selskabet vedhæfter i mailen to investeringsaftaler, såfremt klager ønsker et andet investeringsvalg end fonden 'Topdanmark Pengemarked', fx et af selskabets livscyklusprodukter eller andre fonde i Topdanmark Link Pension.

Da klager ikke indsender en af de vedlagte investeringsaftaler, stiller selskabet klager som aftalt. Det betyder, at ændringen fra fonden 'Idealpension' til fonden 'Topdanmark Pengemarked' skal ske pr. 10. marts 2020.

Det forhold, at selskabet pga. forsinket sagsbehandling først ekspederer ændringen pr. 17. marts 2020, får således ikke indflydelse på klager, da selskabet – via en afkastkorrektion – stiller klager som om, at ændringen var sket pr. 10. marts 2020.

Særligt i marts 2020 var der store udsving på de finansielle markeder og dermed store kursudsving i løbet af måneden. Da kursen i fonden 'Idealpension' således var faldet fra den 10. marts 2020 til den 17. marts 2020 medførte afkastkorrektionen, at klagers opsparing havde været ca. 134.000 kr. større, såfremt ændringen var sket som aftalt.

Fonden 'Topdanmark Pengemarked' havde derimod ingen større udsving i kurserne, da denne fond netop er kendetegnet ved, at kurserne ligger ret stabilt.

Klager har således intet krav på, at ændringen skulle ske pr. 1. marts 2020, da dette ikke har været aftalt. Klager har selv sagt haft mulighed for at anmode om, at ændringen fra fonden 'Idealpension' til fonden 'Topdanmark Pengemarked' skulle ske på et tidligere tidspunkt. Dette har klager dog ikke gjort. Selskabet stiller derfor klager som aftalt i mailen afsendt den 24. februar 2020.

At der er tale om fonden 'Idealpension', der er en fond, der alene tilbydes kunder betjent af klagers rådgiver, kan ikke føre til et andet resultat. Kendetegnende for fonden 'Idealpension' er således, at det alene er kunder betjent af klagers rådgiver, der kan vælge denne fond som investeringsvalg. Det er derimod ikke aftalt, hvor hurtigt efter opsigelsen af samarbejdet med klagers rådgiver, at investeringsvalget af denne fond skal ændres.

Til gengæld er det ubestridt, at klager overgår fra at være betjent af klagers rådgiver til at være direkte betjent af selskabet pr. 1. marts 2020. Dette har for klager betydning i relation til omkostninger og vederlag, men derimod ikke for tidspunktet for, hvornår klagers investeringsvalg skal ændres.

En ændring pr. 10. marts 2020 sker på baggrund af dagens lukkekurser, da den 10. marts 2020 var en bankdag. En ændring pr. 10. marts 2020 kan derimod ikke ske før denne dato, da ændringen i så fald ikke ville kunne ske til lukkekurserne den 10. marts 2020.

Dokumentation i forbindelse med overførslen

Klager gør gældende, at han mangler dokumentation i forbindelse med overførslen af klagers opsparing fra selskabet til [bank]. Klager uddyber i mail til selskabets klageansvarlige, at klager med dokumentation mener 'kursudvikling og værdien af pensionen samt indbetalingen til pensionen'.

Selskabet oplyser på baggrund heraf klager om kursudviklingen i fonden 'Idealpension' pr. 10. marts 2020 og pr. 17. marts 2020 ligesom selskabet fremsender en depotopgørelse til klager, sådan at klager kan se bevægelser på hans ordning i perioden 1. januar 2020 til 20. april 2020. Klager får derudover tilsendt den udbetalingspecifikation, der er sendt til [bank] i forbindelse med overførslen af de 1.312.986,98 kr.

Det er på baggrund heraf selskabets vurdering, at der foreligger dokumentation i forbindelse med overførslen.

Adgang til depotkonto

Klager har løbende adgang til at se de detaljerede oplysninger om sin pensionsordning ved at logge ind på Mit Topdanmark ligesom oplysningerne vises i Pensions-Info.

En forudsætning for at udstille en pensionsordning i Mit Topdanmark eller PensionsInfo er dog, at kunden har en aktuel police. Dette skyldes, at oplysningerne i Mit Topdanmark er en spejling af de oplysninger, der fremgår af Topdanmarks bagvedliggende administrationssystem. I det øjeblik at klagers opsparing er overført til [bank], er der derfor ikke længere mulighed for at spejle disse oplysninger, da policen er afsluttet og klagers opsparing er 0 kr.

Selskabet står selvfølgelig fortsat til rådighed, efter policen er afsluttet, sådan at klager fortsat kan få oplysninger om sin ordning fra den periode, hvor han havde en aktuel police. Det er dog ikke muligt at udstille historiske data i Mit Topdanmark, hvorfor oplysninger fra en afsluttet police ikke kan vises.

Konklusion

Selskabet fastholder, at ændring af investeringsvalg fra fonden Idealpension til fonden Topdanmark Pengemarked skulle ske pr. 10. marts 2020, og at overførslen til [bank] er dokumenteret.

Vurderingen beror sammenfattende på følgende forhold:

- Det fremgår af mail fremsendt til klager, at hans investeringsvalg bliver ændret pr. 10. marts 2020, såfremt selskabet ikke hører fra klager.
- Ændring af investeringsvalg sker pr. 17. marts 2020, men selskabet foretager efterfølgende en afkastkorrektur, sådan af klager – i relation til afkast – er stillet som om, at ændringen skete pr. 10. marts 2020.
- Ændring af investeringsvalg sker altid fremadrettet, da der ikke kan handles til kendte kurser. En ændring af investeringsvalg pr. 10. marts 2020 sker således til lukkekurserne pr. 10. marts 2020.
- Selskabet har givet klager oplysning om bevægelserne på hans pensionsordning i perioden 1. januar 2020 til 20. april 2020, ligesom selskabet har oplyst klager om kursen på fonden Idealpension på udvalgte datoer og fremsendt udbetalingsspecifikationen sendt til [bank] i forbindelse med overførslen af klagers opsparing.
- Selskabet har redegjort for betydningen af, at der vises en prognose i aftalen fremsendt til klager den 19. marts 2020. De tal, der er beregnet pr. 31. marts 2020, er alene en forventet værdi. Klagers opsparing har således aldrig reelt haft den værdi, der udstilles i aftalen, hvilket formuleringen 'forventet værdi' er et udtryk for."

Klageren har i brev af 8/6 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg er ikke jurist, men efter at have læst den syv sider lange sagsfremstilling, kan jeg kun fastholde, at min pensionsaftale er ophørt den 1. marts 2020 hvilket bliver bekræftet i bilaget 'Bekræftelse på opsigelse - [forsikringsmægler]'. Mine pensionsmidler er solgt for sent ifølge aftalen.

Citat fra 'Bekræftelse på opsigelse – [forsikringsmægler]': *'[Forsikringsmægler] er den eneste udbyder af den eksklusive produktserie IdealPension. Din investering i IdealPension ophører derfor sammen med ophør af samarbejdet med [forsikringsmægler]. Det vil medføre automatisk salg af dine andele i IdealPension på ophørstidspunktet.'*

Der skrives, automatisk salg på ophørstidspunktet, derfor er det ikke op til Topdanmark hvornår min andel i IdealPension skal sælges.

Jeg kan tilføje, at min bank har anmodet om overførsel af pensionsmidler allerede den 4. marts 2020, hvilket fremgår af bilag 'Anmodning'. Det kan ses at Topdanmark skriver, at de har fået en anmodning fra min bank, [bank], den 4. marts 2020.

Topdanmark kan derfor ikke være i tvivl om at aftalen er opsagt den 1. marts 2020 og ikke hverken den 10. eller den 17. marts 2020.

Jeg fastholder, at aftalen med [forsikringsmægler] og Topdanmark IdealPension er ophørt den 1. marts 2020 som det er bekræftet i opsigelsen og mine andele i IdealPension 100 skulle være solgt den 1. marts 2020.

Ankenævnet for Forsikring

8.

96760

Trods den syv sider lange sagsfremstilling, har Topdanmark stadig ikke fremlagt dokumentation for hvornår mine pensionsmidler er solgt eller en kontoopgørelse. Ingen dokumentation overhovedet om hvordan mine pensionsmidler er blevet behandlet.

Derfor må jeg fastholde min klage."

Selskabet har i brev af 28/6 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Klager gør fortsat gældende, at hans pensionsaftale er ophørt den 1. marts 2020, og at hans investeringsændring derfor er foretaget for sent.

Selskabet skal i den forbindelse fortsat henvise til mail af 24. februar 2020 – Bilag E. Dette er selskabets første mail til klager, efter selskabet er gjort opmærksom på, at klager har opsagt samarbejdet med klagers rådgiver. Af denne mail fremgår, at investeringsændringen fra fonden Idealpension til fonden Topdanmark Pengemarked sker den 10. marts 2020, hvis selskabet ikke hører fra klager.

Klager kan derfor ikke have været i tvivl om, at investeringsændringen fra fonden Idealpension til fonden Pengemarked skulle ske pr. 10. marts 2020. Såfremt klager havde ønsket et andet investeringsvalg eller et tidligere tidspunkt for investeringsændringen, skulle klager af egen drift have kontaktet selskabet.

Uagtet at klager har et samarbejde med klagers rådgiver, er det selskabet, der foretager ændringerne på klagers aftale, hvorfor det også er information fra selskabet, der forpligter selskabet. Mailen afsendt af klagers rådgiver er selskabet ubekendt og forpligter derfor ikke selskabet.

Fra den 24. februar 2020, hvor selskabet skriver til klager, kan klager således ikke længere have en forventning om, at investeringsændringen bliver foretaget før den 10. marts 2020, da det af mailen afsendt denne dag netop fremgår, at selskabet foretager investeringsændringen pr. 10. marts 2020, såfremt selskabet ikke hører fra klager.

Det fremgår i øvrigt hverken af selskabets vilkår eller aftalegrundlaget med klager, at ændring af investeringsvalg efter ophørt samarbejde med klagers rådgiver vil ske præcis på ophørstidspunktet. Der vil således være en periode til at foretaget denne ændring. Denne periode er af selskabet angivet til den 10. marts 2020. Selskabet har derfor også har anerkendt, at investeringsændringen pr. 17. marts 2020 skete for sent, hvorfor der er foretaget en afkastkorrektur."

I brev af 1/8 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg fastholder, at min pensionsaftale er ophørt den 1. marts 2020 hvilket bliver bekræftet i bilaget
'Bekræftelse på opsigelse – [forsikringsmægler]'.

Jeg har vedhæftet (Information ved opsigelse) et udsnit af aftalen med Topdanmark, der klart bekræfter at Idealpensions-andele skal sælges ved opsigelse af samarbejdet med [forsikringsmægler].

...

Jeg har vedhæftet en mail (Overflyttelse af pensionsmidler) hvor Topdanmark bekræfter, at min aftale er ophørt den 1. marts 2020 i afsnittet 'Overførsel til [bank]'.

Jeg fastholder, at aftalen med [forsikringsmægler] og Topdanmark IdealPension er ophørt den 1. marts 2020 som det er bekræftet i opsigelsen og mine andele i IdealPension 100 skulle være solgt den 1. marts 2020. TopDanmark har ikke fremlagt nogen form for dokumentation for, at de kan bestemme over eller ændre min aftale med [forsikringsmægler], om hvornår mine andel i IdealPension skal sælges.

TopDanmark har stadig ikke fremlagt dokumentation for hvornår mine pensionsmidler er solgt eller fremvist en kontoopgørelse. Jeg finder det mistænkeligt, at Topdanmark ikke kan eller vil fremlægge dokumentation i forbindelse med salg af IdealPension 100 og afslutning af min sag.

Jeg finder det mærkværdigt, at trods min aftale blev opsagt før min hustrus, bliver min aftale afregnet senere?

Jeg finder det betænkeligt, at Topdanmark i første omgang valgt at afregne både min hustrus og mine IdealPension 100 andele den 17. marts 2020 som var månedens dårligste børsdag?"

Selskabet har i brev af 12/8 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Tidspunktet for investeringsændringen ifm. klagers opsigelse af samarbejdet med [forsikringsmægler]

Selskabet skal pointere, at det er selskabet, der udbyder investeringsproduktet 'Idealpension'. Efter aftale med klagers hidtidige forsikringsformidler ... kan Idealpension dog alene udbydes til kunder, der har et samarbejde med [forsikringsmægler]. Af samme årsag skal investeringsvalget ændres, hvis en kunde opsiger samarbejdet med [forsikringsmægler].

Det fremgår dog ikke af det bilag, som klager har vedlagt, at salget af Idealpension skal ske samtidig med opsigelsen. Salget af Idealpension skal alene ske i forbindelse med opsigelsen af samarbejdet. Der henvises i øvrigt i afsnittet 'Særlig information om eventuelt salg af Idealpension ved opsigelse' til selskabets investeringsbetingelser. I henhold til investeringsbetingelserne skal ændringer ske 'hurtigst muligt'. I forhold til klager har selskabet dog stillet klager i udsigt, at ændringen vil ske pr. 10. marts 2020, hvorfor denne dato opretholdes.

Det er således uden betydning for klager, at ændringen først sker den 17. marts 2020, da selskabet ved en afkastkorrektur stiller klager som om, at ændringen var sket pr. 10. marts 2020.

Selskabet har således på intet tidspunkt stillet klager i udsigt, at ændringen ville ske samtidig med opsigelsen pr. 1. marts 2020.

Det forhold, at der i aftaleforholdet mellem klager og [forsikringsmægler] er lagt til grund, at ændringen vil ske pr. 1. marts 2020, binder dog ikke selskabet, da selskabet ikke er en del af denne aftale og i øvrigt ikke har kendskab til dette aftaledokument.

Dokumentation for salg af Idealpension

Klager mener ikke, at der er fremlagt dokumentation for salg af Idealpension.

Selskabet skal gøre opmærksom på, at klager alene ejer opsparingen, og at det er selskabet, der ejer de aktiver, der bliver investeret i. Klager har derfor på intet tidspunkt haft ejendomsret eller råderet over aktiverne. Klager har derimod retten til afkastet, der tilskrives ud fra markedskurserne i de valgte investeringer. Afkastet kan være positivt eller negativt.

Da investeringsændringen er en ændring af klagers aftale, sender selskabet en ny aftale til klager i forbindelse med investeringsændringen.

Klagers dokumentation af ændringen af investeringsvalg fra Idealpension til fonden 'Dansk Pengemarked' er således fremsendelse af en ny aftale til klager – jf. klagers bilag 'Aftale af 19. marts 2020'. Klagers dokumentation for opgørelse i forbindelse med overførslen til [bank] er udbetalingsspecifikationen – jf. bilag M."

Klageren har hertil i brev af 22/9 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg understreger, at da jeg ikke skulle investere, men har opsagt min investering, vedrører henvisningen/investeringsbetingelser ikke min opsigelse af aftalen med [forsikringsmægler] og IdealPension 100.

...

Jeg har på intet tidspunkt forlangt råderet over aktiverne, men jeg forlanger dokumentation vedrørende, på hvilket grundlag afkastet afregnes og på hvilket tidspunkt.

Topdanmark har endnu ikke fremlagt nogen dokumentation for, at de kan sælge mine andele i IdealPension 100 når det passer dem og ikke den dag aftalen ophører. Jeg fastholder, at min pensions aftale er ophørt den 1. marts 2020 og dermed aftalen med Topdanmark, hvorfor mit afkast burde være afregnet denne dag."

Af brev af 23/9 2021 fra selskabet til nævnet fremgår bl.a.:

"Idet der forelægger en aftale om, at klager ikke kan forblive i IdealPension efter opsigelse af samarbejdet med [forsikringsmægler], men skal omlægges til fonden 'Dansk Pengemarked', sker der en investeringsændring. Af denne årsag er investeringsbetingelserne relevante."

I brev af 27/10 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Topdanmark har tidligere benægtet at [forsikringsmægler] og Topdanmark IdealPension har noget med hinanden at gøre og derfor kan jeg ikke henvise til [forsikringsmægler]s vilkår.

Jeg har vedhæftet 'Påbud [forsikringsmægler] 060921' fra Finanstilsynet, hvor der står på side 2 står: 'Indledningsvist kan det oplyses, at [forsikringsmægler] benytter en forretningsmodel, hvor virksomheden formidler sit eget koncept Idealpension. Idealpension er et rådgivningskoncept, som er udviklet af [forsikringsmægler] og som er eksklusivt for kunder, som er betjent af virksomheden. Størstedelen af virksomhedens kunder placeres i de to eneste pensionsselskaber, som tilbyder Idealpension.'

Ankenævnet for Forsikring

11.

96760

Derfor fastholder jeg, at de betingelser jeg har indgået med [forsikringsmægler] er gældende, hvori der står at min investering skal sælges automatisk ved ophør af min aftale med [forsikringsmægler].

Topdanmark skriver at mine investering skal omlægges til pengemarked ved ophør af aftale. Det har jeg ingen aftale om. Derimod har min bank anmodet om at overflytte mine midler d. 4. marts 2020.

...

Jeg vil påpege, at i min hustrus tilfælde kunne Topdanmark godt omlægge hendes midler d. 1. marts 2020?!?"

Hertil har selskabet i brev af 15/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Klager mener, at han med henvisning til påbud af 23. august 2021 til [forsikringsmægler] kan påvise, at hans aftale udelukkende er indgået med [forsikringsmægler], og at klager således ikke har et aftaleforhold med selskabet. På baggrund heraf gør klager gældende, at han ikke har en aftale med selskabet om, at hans investeringsvalg skal ændres fra 'Idealpension' til 'Dansk Pengemarked' efter ophør af samarbejdet med [forsikringsmægler].

Det er ikke korrekt.

Uanset at klager – pga. sit samarbejde med [forsikringsmægler] – er i 'Idealpensionskonceptet', er der et aftaleforhold mellem klager og selskabet, bl.a. illustreret ved, at det allerede fremgår af den oprindelige begæring (Bilag A), at der er tale om oprettelse af et kundeforhold i Topdanmark Livsforsikring A/S ligesom det er Topdanmark Livsforsikring, der udsteder en forsikringsmeddelelse til klager (Bilag B). Aftaleforholdet mellem klager og selskabet har således være aftalt fra etableringen af pensionsordningen i selskabet, også selvom klager er indtegnet via [forsikringsmægler] under 'Idealpensionskonceptet' og har sin investering placeret i fonden 'Idealpension'.

Selskabet skal i øvrigt gøre opmærksom på, at vi ikke *'sælger klagers andele i Idealpension, når det passer os'*, som fremført af klager. Selskabet ændrer investeringen pr. den dato, som klager er stillet i udsigt, nemlig den 10. marts 2020. I relation til omlægningen fra fonden 'Idealpension' til fonden 'Dansk Pengemarked', herunder tidspunktet herfor, henviser selskabet i øvrigt til tidligere indlæg.

For en god ordens skyld bemærkes derudover, at påbuddet til [forsikringsmægler] går på nogle helt konkrete forhold, som Topdanmark Livsforsikring A/S ikke er en del af. Påbuddet er derfor ikke relevant for denne sag.

I øvrigt bemærkes, at overførselsanmodningen, som selskabet modtager fra klagers bank, ikke ændrer på, at investeringen ændres som aftalt pr. den 10. marts 2020. Eneste undtagelse hertil ville være, hvis selskabet havde nået at ekspedere overførselsanmodningen forinden, hvilket dog ikke var tilfældet i den konkrete sag."

Klageren har i brev af 8/12 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

Ankenævnet for Forsikring

12.

96760

"Topdanmark har endnu ikke fremlagt nogen form for dokumentation for det de skriver. At sende en mail med en vilkårlig dato for at afregne mine papir, er ikke dokumentation for at det skulle være denne dag. Jeg har dokumenteret at aftalen Topdanmark/IdealPension skal være ophørt d. 1/3 2020.

Det vil uholdbart hvis Topdanmark bare kan sende en mail hvornår det passer dem at indfri mine værdipapir på, hvad skal men så bruge en skriftlig aftale til?

Jeg tænker at Topdanmark kun modsætter sig fordi de vil tabe penge, der vil nok ikke havde været så meget besvær hvis det havde været modsat.

Jeg har opdaget det, kun fordi der forsvandt så stort et beløb af min pension og forløbet ikke passede med min hustrus forløb."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af investeringsaftale af 9/10 2015 fremgår bl.a.:

"Investeringsaftale - Rameaftale om etablering af pensionsordning til individuelle kunder via – [forsikringsmægler]

☒ Nytegning ☐ Ændring af forsikringsnummer B _____

...

Investeringsaftalen skal gælde for både mine fremtidige indbetalinger og mit opsparede depot medmindre andet er angivet her:

☒ Mine fremtidige indbetalinger ☒ Mit opsparede depot

...

☒ **Topdanmark link pension**
Pengene placeres i Topdanmark Idealpension 50, medmindre andet er valgt nedenfor:

☒ Topdanmark Idealpension 100 _____ Topdanmark Idealpension 75

Af mail af 29/1 2020 fra forsikringsmægleren til klageren fremgår bl.a.:

"Vi bekræfter din opsigelse af samarbejdet med [forsikringsmægler]. Du vil, per 1. marts 2020, ikke længere være kunde hos os (løbende måned + 1 måned), og vil fra denne dato overgå til selskabs-betjent kunde i pensionsselskabet, hvor din opsparing er placeret.

Du vil ikke længere være omfattet af [forsikringsmæglers] særlige rabataftaler og vilkår i pensionsselskaberne efter ophørsdatoen for samarbejdet med [forsikringsmægler], og du overgår til de respektive pensionsselskabers normale vederlag for selskabets egne private kunder.

Du har altid mulighed for at overføre dine midler til et nyt pensionsselskab eller bank inden ophør af samarbejdet med [forsikringsmægler], og du undgår dermed, at betale dit nuværende pensionsselskabs vederlag for private kunder, uden vores rabatter.

Såfremt dine midler skal overføres til andet pensionsselskab eller bank, så bedes du kontakte det nye selskab og bede dem om at sende en overførelsesanmodning til dit nuværende pensionsselskab.

[Forsikringsmægler] er den eneste udbyder af den eksklusive produktserie IdealPension. Din investering i IdealPension ophører derfor sammen med ophør af samarbejdet med [forsikringsmægler].

Det vil medføre automatisk salg af dine andele i IdealPension på ophørstidspunktet, hvis du ikke selv har valgt et nyt opsparingsprodukt hos pensionsselskabet, og midlerne vil herefter blive om-lagt til et produkt hos dit pensionsselskab til en risikoprofil som pensionsselskabet vurderer tilsva-rer din nuværende risikoprofil i IdealPension.

Du skal kontakte dit nuværende pensionsselskab, hvis du ønsker at kende det konkrete opspa-ringsprodukt som pensionsselskabet anvender som alternativ til dit nuværende opsparingspro-dukt i IdealPension."

I mail af 10/2 2020 fra forsikringsmægler til selskabet hedder det bl.a.:

"Vi har fået en opsigelse fra [klageren]. Kunden har opsagt sin ordning hos [forsikringsmægler] per 1. januar 2020. Kunden kan dermed blive liggende under vores vilkår indtil d. 1. marts 2020. Kun-den skylder intet og kan derfor frit skifte til nyt selskab. Vil I bekræfte, når dette er sket?"

Selskabet har i mail af 24/2 2020 til klageren bl.a. anført:

"Jeg skriver til dig, da vi har modtaget oplysning om, at du har opsagt samarbejdet med [forsik-ringsmægler].

Det betyder, at investeringen på din pensionsordning skal ændres, da dit investeringsvalg kun er tilgængeligt for kunder hos [forsikringsmægler].

Jeg medsender derfor investeringsaftaler til både Link Pension og Profil Pension, og beder dig vælge dit fremtidige investeringsvalg. Udfyld og underskriv blanketten og returner den til Top-danmark inden den 10. marts 2020.

For mere information om de forskellige investeringsmuligheder, henviser vi til vores hjemmeside: www.topdanmark.dk/pension/opsparing (www.topdanmark.dk/pension/opsparing)

Modtager vi ikke ændring af investeringsvalg retur fra dig inden fristens udløb, ændrer vi investe-ringsvalget til fonden Topdanmark Pengemarked pr. 10. marts 2020."

Af pensionsoversigt af 19/3 2020 fremgår bl.a.:

"Forventet udvikling af din opsparing

Tabellen viser den forventede størrelse af opsparingen.

Ankenævnet for Forsikring

14.

96760

	Opsparing 31. marts 2020	Forventet opsparing 1. september 2033 i nutidskroner*	Forventet opsparing 1. september 2033
Topdanmark Link Pension	1.630.422,73 kr.	1.373.720,10 kr.	1.760.429,74 kr.

* Nutidskroner viser, hvad beløbet vil være værd, hvis du fik det udbetalt i dag. Det svarer til det forventede beløb fratrukket den forventede generelle prisstigning (inflation).

Af udbetalingsspecifikation af 16/6 2020 fremgår bl.a.:

"Udbetalingsoversigt

Vi overfører 1.312.986,98 kr. til jeres konto ... Beløbet er til disposition 20. april 2020.

Udbetalingen består af:

- Engangsudbetaling i alt 1.312.986,98 kr.

Udbetaling i alt 1.312.986,98 kr."

Af mail af 24/11 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Der er ikke tale om, at vi har lukket for jeres adgang til Pensionsinfo. Eftersom I har fået overført jeres pensionsopsparing til [bank], er der dog ikke længere en pensionsopsparing fra Topdanmark at udstille i Pensionsinfo. Dette er grunden til, at I ikke længere kan se jeres tidligere pensionsopsparing i Topdanmark i Pensionsinfo.

Det er ikke korrekt, at vi ikke vil fremlægge dokumentation. Vi har i flere omgange oplyst dig om kursen på den bagvedliggende fond for Idealpension 100 på tidspunktet for omlægningen fra Idealpension 100 til Topdanmark Pengemarked. Vi har ligeledes tidligere vist dig en oversigt over bevægelserne på din pensionsopsparing fra 1. januar 2020 til 20. april 2020. Jeg indsætter denne igen, da den viser, hvad du har betalt af omkostninger og vederlag, og hvad der har været af afkast i perioden.

Samlet opsparing den 1.1.2020	1.794.121,95 kr.
Direkte Administrationsomkostninger	-2.337,26 kr.
Vederlag til forsikringsformidler	-394,00 kr.
Afkast	-437.144,26 kr.
PAL	-41.259,46 kr.
Overført til [REDACTED] 20.4.2020	1.312.986,98 kr.

Korrektion pga. for sen omlægning til Topdanmark Pengemarked	134.096,32 kr.
Samlet overførsel til [REDACTED]	1.447.083,30 kr.

„

Af klagerens bilag "Information ved opsigelse", som nævnet lægger til grund er en del af klagerens investeringsaftale med selskabet, fremgår bl.a.:

"Særlig information om eventuelt salg af Idealpension ved opsigelse

Idealpension tilbydes alene kunder, der har indgået en samarbejdsaftale med [forsikringsmægler]. Ved opsigelse af samarbejdet med [forsikringsmægler] skal eventuelle Idealpensions-andele sælges, jf. aftale med [forsikringsmægler]. Topdanmark kan i den forbindelse overføre værdien i den ophævede investeringsfond til en dansk pengemarkedsfond eller en investeringsfond med samme profil som den oprindelige, se i øvrigt Investeringsbetingelserne på www.topdanmark.dk/betingelser."

Investeringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

"7 Topdanmark Link Pension

Stk. 1. Ved Topdanmark Link Pension vælger forsikringstageren selv, hvordan opsparingen skal fordeles mellem en række investeringsfonde. Topdanmark køber fondsandele - units - i de valgte investeringsfonde svarende til forsikringstagerens valg. Forsikringstager ejer opsparingen, men det er Topdanmark, som ejer investeringsaktiverne.

Stk. 2. Ved etablering af Topdanmark Link Pension vælger forsikringstageren, hvordan opsparingen skal fordeles mellem de tilgængelige investeringsfonde. Er der ikke valgt investeringsfonde, placeres pensionsindbetalingerne i en dansk pengemarkedsfond.

Stk. 3. Topdanmark stiller en række investeringsfonde til rådighed. Disse investeringsfonde kan enten være Topdanmarks egne investeringsfonde eller eksterne investeringsfonde. Oversigt over investeringsfondene kan rekvireres hos Topdanmark eller findes på www.topdanmark.dk/Fonde.

...

14 Ændring af risikoprofil eller valg af fonde

Stk. 1. Forsikringstager kan til enhver tid ændre den valgte risikoprofil for livscyklusprodukter, fordeling mellem investeringsfondene (Topdanmark Link Pension) eller aftrapningsprofil (Topdanmark Link Livscyklus). Dog kan risikoprofilen, fordelingen mellem investeringsfonde eller aftrapningsprofil kun ændres 1 gang pr. bankdag.

...

Stk. 5. Ændringer foretages hurtigt muligt efter, Topdanmark har modtaget den nye investeringsaftale, medmindre særlige betingelser er gældende for den eller de valgte investeringsfonde.

Stk. 6. Topdanmark kan ikke gøres ansvarlig for et økonomisk tab opstået ved en forsinkelse, der skyldes forhold, som Topdanmark er uden indflydelse på. Topdanmark foretager herefter investeringen hurtigst muligt efter betalingshindringens ophør."

Nævnet udtaler:

Klageren er utilfreds med størrelsen på den compensation, som selskabet har ydet som følge af selskabets forsinkelse med salg af investeringsfondsandele. Han er videre utilfreds med selskabets dokumentation for opgørelse af fondsandelens værdi og overførsel af ordningen til hans bank.

Klageren opsigde i januar 2020 samarbejdsaftalen med sin forsikringsmægler med virkning fra 1/3 2020. Han var som led i samarbejdet med mægleren omfattet af produktet Idealpension, og pensionsopsparingen var investeret i investeringsfonden Idealpension 100. Af et bilag, som nævnet lægger til grund er et uddrag af investeringsaftalen mellem klageren og selskabet, fremgår det, at "Idealpension tilbydes alene kunder, der har indgået en samarbejdsaftale med [forsikringsmægler]. Ved opsigelse af samarbejdet med [forsikringsmægler] skal eventuelle Idealpensionsandele sælges, jf. aftale med [forsikringsmægler]".

Den 29/1 2020 skrev forsikringsmægleren til klageren som kvittering på opsigelsen, at "Du vil, per 1. marts 2020, ikke længere være kunde hos os ... Din investering i Idealpension ophører derfor sammen med ophør af samarbejdet med [forsikringsmægler]. Det vil medføre automatisk salg af dine andele i Idealpension på ophørstidspunktet, hvis du ikke selv har valgt et nyt opsparingsprodukt hos pensionselskabet".

Den 24/2 2020 skrev selskabet til klageren, at "du har opsagt samarbejdet med [forsikringsmægler]. Det betyder, at investeringen på din pensionsordning skal ændres, da dit investeringsvalg kun er tilgængeligt for kunder hos [forsikringsmægler]. Jeg medsender derfor investeringsaftaler til både Link Pension og Profil Pension, og beder dig vælge dit fremtidige investeringsvalg. Udfyld og underskriv blanketten og returner den til Topdanmark inden den 10. marts 2020. ... Modtager vi ikke ændring af investeringsvalg retur fra dig inden fristens udløb, ændrer vi investeringsvalget til fonden Topdanmark Pengemarked pr. 10. marts 2020."

Den 4/3 2020 modtog selskabet en anmodning om overførsel af klagerens pensionsopsparing til klagerens bank. Den 17/3 2020 solgte selskabet fondsandelene i Idealpension 100, og da selskabet ikke havde hørt fra klageren angående investeringsvalg, blev opsparingen placeret i Topdanmark Pengemarked. Den 20/4 2020 overførte selskabet et beløb på 1.312.986,98 kr. til banken. Selskabet anerkendte efterfølgende, at omlægningen fra Idealpension til Topdanmark Pengemarked burde være sket den 10/3 2020 som varslet i mail af 24/2 2020, og selskabet opgjorde, at klageren som følge af kursfald på aktiemarkederne havde lidt et investeringstab på

Ankenævnet for Forsikring

17.

96760

134.096,32 kr. ved, at omlægningen var sket den 17/3 2020 i stedet for den 10/3 2020. Selskabet foretog afkastkorrektion og overførte 134.096,32 kr. til klagerens bank.

Klageren har anført, at Idealpension 100-fondsandelene skulle have været solgt den 1/3 2020 og omlagt til Topdanmark Pengemarked, og at selskabet ikke har dokumenteret, at selskabet er frit stillet til at vælge en anden dato for salget. Af den bekræftelse – som klageren modtog fra forsikringsmægleren – fremgår det, at aftalen med selskabet er, at der automatisk sker salg af fondsandelen på tidspunktet for ophøret af mægleraftalen, hvilket var den 1/3 2020. Det fremgår også af investeringsaftalen med selskabet, at Idealpension-andelene skal sælges ved opsigelse af samarbejdet med forsikringsmægleren.

Selskabet har anført, at klageren overgik fra at være mæglerbetjent til at være direkte betjent af selskabet pr. 1/3 2020. Selskabet har ved mail af 24/2 2020 oplyst, at hans investeringsvalg ville blive ændret pr. 10/3 2020, såfremt selskabet ikke hørte fra ham. Selskabet har med afkastkorrektionen stillet klageren som varslet i mailen. Selskabet har anført, at hvis klageren ønskede en anden aftale med selskabet om ændring af investeringsvalg, skulle klageren have kontaktet selskabet.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at der ikke er grundlag for at kritisere selskabets afgørelse. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at betale yderligere afkastkorrektion til klageren – beregnet på grundlag af fondsandelenes værdi den 1/3 2020 eller en anden dato.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det af investeringsaftalen mellem klageren og selskabet fremgår, at "ved opsigelse af samarbejdet med [forsikringsmægler] skal eventuelle Idealpensionsandele sælges". Aftalen specificerer ikke klart, hvilken dag fondsandelene skal sælges i forbindelse med opsigelse af samarbejdet med forsikringsmægleren.

Nævnet bemærker, at der ikke er bestemmelser i aftalegrundlaget, som umiddelbart er til hinder for, at klagerens opsparing i en kort overgangsperiode – indtil salg er foretaget – er investeret i Idealpension 100 efter udløbet af samarbejdsaftalen med forsikringsmægleren.

Ankenævnet for Forsikring

18.

96760

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabet i mail af 24/2 2020 har oplyst, at "modtager vi ikke ændring af investeringsvalg retur fra dig inden fristens udløb, ændrer vi investeringsvalget til fonden Topdanmark Pengemarked pr. 10. marts 2020." Selskabet har herved præciseret aftalen med klageren om, at idealpensionsandelene skulle sælges, og selskabet har givet ham et konkret tilsagn om, hvordan selskabet vil håndtere dette – investeringsvalget vil blive ændret til Topdanmark Pengemarked pr. 10. marts 2020.

Nævnet bemærker, at selskabets fremgangsmåde ligger inden for rammerne af den oprindelige investeringsaftale. Hvis klageren var uenig i selskabets fremgangsmåde for ændring af investeringsvalg, måtte han – forud for effektueringen af denne – have henvendt sig til selskabet for at aftale en anden fremgangsmåde. Ved at forholde sig passiv ville en kunde kunne spekulere i, hvilken dato (1/3 2020 eller 10/3 2020), der ville være mest økonomisk fordelagtig for ham. At aktiekurserne faldt betydeligt fra 1/3 2020 til 10/3 2020 var ikke noget, som selskabet den 24/2 2020 havde mulighed for at påregne.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet – der har fremlagt et depotregnskab for perioden 1/1 2020 til 20/4 2020 og en udbetalingsspecifikation af 16/6 2020 – at fremlægge yderligere dokumentation til klageren, eksempelvis angående opgørelse/salg af fondsandele.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klageren får ikke medhold.

Ankenævnet *for* Forsikring

19.

96760



Jens Kruse Mikkelsen

formand