

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. marts 2022 blev i sag nr. 96936:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Sampension Livsforsikring A/S
Tuborg Havnevej 14
2900 Hellerup

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning. Han har i klageskrivelse af 7/6 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Påstand:

Principal

Sampension tilpligtes at betale [klageren] kr. 44.952 med tillæg af den afkastprocent, som [klageren] i gennemsnit har opnået på sit depot hos [andet pensionsselskab] fra den 3. juli 2020 til Sampensions betaling sker, henholdsvis med tillæg af et afkast på 0,75% af kr. 44.952, svarende til [andet pensionsselskabs] velkomstbonus ved depotoverførsel.

Subsidiært

Sampension tilpligtes at betale [klageren] et efter Forsikringsankenævnets skøn fastsat mindre beløb.

Sagsfremstilling:

Denne sag vedrører Sampensions ... forpligtelser efter § 3 i Aftale af 1. december 2011 om Betaling af Rente ved Overførsel af Pensionsmidler (herefter 'Renteaftalen'), der fremlægges som **bilag 1**.

Efter at Sampension den 7. maj 2020 modtog Klagers anmodning om overførsel af Klagers Sampensionpensionsdepot til [andet pensionsselskab], opgjorde Sampension pensionsdepotet pr. 1. juni 2020, overflyttede det opgjorte depot til en kontantkonto til en rente på 0 %, hvor pensionsdepotet stod en måned, og først den 1. juli 2020 overførte Sampension pensionsdepotet til [andet pensionsselskab]. Herved handlede Sampension bl.a. i strid med Renteaftalens § 3, stk. 2, jf. stk. 1. Sampensions adfærd pådrog Klager et tab på forrentning i juni måned 2020. Tabet udgør kr.

44.952, som Sampension skal erstatte Klager med tillæg af det afkast af beløbet, som Klager er gået glip af hos [andet pensionsselskab].

...

På baggrund af et pensionsudbud i 2019-2020 overførte [arbejdsgiver] pr. 1. maj 2020 sin firmapensionsordning for danske medarbejdere fra Sampension til [andet pensionsselskab]. [Arbejdsgiver] var i forbindelse med udbuddet assisteret af [forsikringsmægler] som pensionsforsikringsrådgiver.

...

Indtil den 1. maj 2020 blev [arbejdsgivers] pligtmæssige pensionsbidrag i henhold til ansættelsesaftaler/overenskomst indbetalt til Sampension på vegne af [arbejdsgivers] medarbejdere. Fra og med 1. maj 2020 blev pensionsbidragene indbetalt til [andet pensionsselskab] på vegne af medarbejderne. [Klageren] er en af dem.

Sampension bekræftede ved email af 30. april 2020, sendt til den enkelte medarbejders/kundes virtuelle postkasse på Sampensions hjemmeside, at pensionsleverandørskiftet havde fundet sted. Som **bilag 2** fremlægges kopi af email'en fra Sampension til Klager. Det fremgår ikke af email'en, hvorledes Sampension håndterer kundens pensionsdepot i tidsrummet fra modtagelsen af en eventuel overførselsanmodning til overførsel af depotet finder sted. Under punktet 'Overførsel af din opsparing' opfordrede Sampension blot kunder, der havde spørgsmål om overførslen, til at henvende sig.

Som **bilag 3** vedlægges Sampensions depotoversigt pr. 1. januar 2020 vedrørende Klagers depot. Det fremgår af depotoversigten, at Klager havde sit depot placeret i Sampensions 3-i-1 Livspension med profilen Høj Risiko. Dette var i tråd med aftalen mellem Sampension og Klager om forrentningsprofilen på Klagers pensionsdepot.

I henhold til firmapensionsaftalen mellem [arbejdsgiver] og [andet pensionsselskab] kunne [arbejdsgivers] medarbejdere opnå en velkomstbonus – et yderligere garanteret afkast – hos [andet pensionsselskab] ved at lade eksisterende depoter overføre til [andet pensionsselskab] indenfor seks måneder efter ikrafttrædelsen af firmapensionsaftalen mellem [andet pensionsselskab] og [arbejdsgiver] den 1. maj 2020. Velkomstbonus udgjorde 0,75 % af værdien af det overførte depot, jf. [andet pensionsselskabs] bekræftelse af 2. juni 2021 vedrørende vilkåret – **bilag 4**.

Også derfor opfordrede [arbejdsgiver] og [andet pensionsselskab] [arbejdsgivers] medarbejdere til at overføre deres eksisterende depoter til [andet pensionsselskab], med mindre særligt gunstige udbetalings-/forrentningsvilkår på depoterne hos Sampension gjorde sig gældende. Det var ikke tilfældet for Klagers depot. Den 5. maj 2020 bad Klager derfor [andet pensionsselskab] om at iværksætte overførsel af Klagers depot hos Sampension. Det gjorde [andet pensionsselskab], og Sampension modtog overførselsanmodningen den 7. maj 2020, jf. nedenfor.

Herefter hørte Klager ikke yderligere fra Sampension i en længere periode. Klager henvendte sig med jævne mellemrum til [andet pensionsselskab] for at få oplysning om, hvorvidt overførslen havde fundet sted. [Andet pensionsselskab] svarede, at overførslen var på vej. Som eksempel fremlægges som **bilag 5** email-korrespondance mellem [andet pensionsselskab] og Klager fra den 18.-19. maj 2020. Læg mærke til, at [andet pensionsselskabs] rådgiver i email-korrespondancen skriver, at Sampension fortsat havde Klagers pensionsdepot placeret i det normale forrentningsmiljø. [Andet pensionsselskab] forudsatte altså, at Klager ikke ville lide tab ved den lange overfør-

selstid. [Andet pensionsselskabs] forudsætning er i tråd med branchestandarden, jf. hertil Renteaftalen.

Ved brev af 1. juli 2020 til Klager meddelte Sampension, at Klagers pensionsdepot nu blev overført til [andet pensionsselskab]. Brevet fremlægges som **bilag 6**. Det fremgår ikke af brevet, hvorledes Sampension har forrentet pensionsdepotet fra overførselsanmodningen primo maj 2020 og til overførslen den 1. juli 2020. Klager modtog alene en besked om størrelsen af det samlede depot, der blev overført – kr. 2.188.987. [Andet pensionsselskab] modtog depotet den 2. juli 2020 og placerede med virkning pr. 3. juli 2020 depotet i det investeringsmiljø, som Klager havde valgt.

I sensommeren/efteråret 2020 begyndte [arbejdsgivers] medarbejdere at henvende sig til Klager, der havde [arbejdsgiver]-ansvaret for pensionsudbuddet og pensionsovergangen til [andet pensionsselskab]. Medarbejderne havde fundet ud af, at Sampension – i tidsrummet mellem modtagelse af [andet pensionsselskabs] overførselsanmodning og indtil Sampensions overførsel til [andet pensionsselskab] fandt sted – placerede medarbejdernes depot til overførsel på en konto, der forrentedes med 0 %. Depotet blev altså taget ud af det aftalte investeringsmiljø, og i et aktiemarked, der i foråret/sommeren 2020 rettede sig efter Covid-19 pandemiens negative påvirkning i vinteren/foråret 2020, indebar denne praksis et betragteligt tab for mange medarbejdere. I Klagers tilfælde ledte Sampensions praksis til et tab på kr. 44.952, jf. nedenfor.

Som **bilag 7** fremlægges sammenhængende email-korrespondance i perioden fra den 23. september 2020 til den 15. februar 2021 mellem Sampension og [arbejdsgiver] v/Klager om spørgsmålet om 0 % forrentning. For den kronologiske rækkefølge skal bilaget læses bagfra.

Klager indledte korrespondancen ved email af 23. september 2020 til Sampension v/kundedirektør ... I emailen stiller Klager – på vegne af medarbejderne i [arbejdsgiver] – spørgsmålstegn ved Sampensions praksis i relation til 0-rentekontoen og udbeder sig svar på en række spørgsmål i den forbindelse.

Af særlig relevans for oplysningen af denne sag bør navnlig Sampensions email af 23. oktober 2020 bemærkes. Af email'en fremgår det blandt andet,

- at Sampension er af den opfattelse, at selskabets praksis i relation til overførsel af depoter til andre pensionsselskaber i vidt omfang ikke er bundet af regler eller branchestandarder,
- at Sampension modtog anmodning fra [andet pensionsselskab] vedrørende overførsel af Klagers depot den 7. maj 2020,
- at overførslen af Klagers depot skete den 1. juli 2020, og således indenfor fristen på løbende måned samt én måned i medfør af Renteaftalens § 3, stk. 3,
- at Sampension placerede Klagers depot på 0-rente-kontoen pr. 1. juni 2020, og at Klagers depot således blev tilskrevet et afkast på 0 % i perioden fra 1. juni 2020 til 1. juli 2020,
- at afkastet af Klagers depot i den ovennævnte periode ville have udgjort kr. 44.952, svarende til påstandsbet, hvis Klagers depot var forblevet i det aftalte forretningsmiljø; Sampensions 3-i-1 Livspension, Høj Risiko,
- at Sampension ved at flytte Klagers pensionsdepot ikke mener at have ændret på aftalen om investeringen af Klagers pensionsdepot, og
- at Sampension oplyser, at Klager burde have spurgt om fremgangsmåden. I givet fald ville Sampension have orienteret om sin praksis med 0-rentekontoen. Sampension er i det hele af den opfattelse, at oplysningen om praksis skulle have været tilvejebragt af alle andre aktører

end Sampension; medarbejderen, [arbejdsgiver], [forsikringsmægler] eller [andet pensionsselskab].

Sampension har på intet tidspunkt oplyst, hvorfor Sampension ikke overførte Klagers pensionsdepot til [andet pensionsselskab] allerede pr. 1. juni 2020. Sampension har alene henvist til 'systemteknik', jf. Sampensions email af 25. september 2020 (bilag 7).

Sampension **opfordres** til at bekræfte, at depotbeløbet på kr. 2.188.987, der den 1. juli 2020 blev overført til Sampension, jf. bilag 6, er lig med det beløb, som Sampension pr. 1. juni 2020 placerede på 0-rentekontoen, eventuelt med fradrag af overførselsgebyret på kr. 1.400.

Sampension **opfordres** til at oplyse, hvorledes 'systemteknik' hindrer, at overførslen af Klagers depot kunne ske den 1. juni 2020 – hvorfor kunne overførslen først ske den 1. juli 2020?

Da email-korrespondancen ikke bragte enighed mellem Sampension og Klager, fremsatte Klager ved email af 27. januar 2021 formelt sit krav på erstatning for det lidte afkast-tab på kr. 44.952, svarende til en forretning på godt 2,05 % af pensionsdepotet, der overførtes, jf. bilag 6.

Ved email af 19. februar 2021 fra Sampensions klageansvarlige, ..., og ved email af 26. februar 2021 fra Sampensions Afdelingschef for Kundejura, ..., har Sampension meddelt Klager, at Sampensions opfattelse som beskrevet ovenfor fastholdes henholdsvis, at Sampension ikke ønsker at indgå en suspensionsaftale vedrørende de potentielt mange tilsvarende krav, som [arbejdsgivers] øvrige medarbejdere vil have.

Sampensions praksis er ikke i overensstemmelse med branchestandarden. Efter [forsikringsmæglers] oplysninger foretager alle andre danske kommercielle pensionsselskaber overførslen straks efter, at pensionsdepotet der skal overføres, er opgjort. Ingen andre kommercielle pensionsselskaber lader det opgjorte pensionsdepot stå til en rente på 0 % endsige tager depotet ud af det aftalte investeringsmiljø i månedsvis, inden overførsel sker.

Endelig oplyses det, at vilkåret om placering af pensionsdepoter til overførsel på en særligt forrentet kontantkonto i en periode, inden overførslen finder sted, hverken fremgår af Sampensions hjemmeside, af Sampensions generelle vilkår, af Sampensions investeringsbetingelser, af Sampensions firmapensionsaftale med [arbejdsgiver] eller af den konkrete pensionsaftale mellem Sampension og Klager. Mener Sampension, at det forholder sig anderledes, **opfordres** Sampension til at dokumentere det.

Til orientering kan det oplyses, at [andet pensionsselskab] i anledning af firmapensionsaftalen med [arbejdsgiver] har fået overført pensionsdepoter, tilhørende [arbejdsgivers] medarbejdere, for en samlet værdi på ca. kr. 2,5 mia. Størstedelen af værdien hidrører fra depoter, der af [arbejdsgivers] medarbejdere er blevet overført fra Sampension til [andet pensionsselskab].

Anbringender:

Regelgrundlaget

Af Renteaftalens relevante bestemmelser fremgår følgende:

'§ 2 – Definitioner

...

Stk. 5. Ved 'opgørelsesdato' forstås den dato pr. hvilken værdien af pensionsordningen opgøres. Ved 'overførselsdato' forstås den dato, hvor pensionsmidlerne overføres.

...

§ 3 – Procedure for overførslen

Stk. 1. Det afgivende selskab skal opgøre pensionsordningen og overføre pensionsmidlerne hurtigst muligt efter, at selskabet har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.

Stk. 2. Det afgivende selskab skal overføre pensionsmidlerne til det modtagende selskab umiddelbart efter, at pensionsordningen er opgjort. Overførslen skal dog være foretaget allersenenest 5 bankdage efter opgørelsesdatoen. Overtrædes fristen som nævnt i 2. punktum, skal der foretages en ny opgørelse af pensionsordningen.

Stk. 3. Uanset stk. 1 skal pensionsmidlerne overføres allersenenest inden for løbende måned samt én måned efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.'

På baggrund heraf gøres følgende gældende til støtte for påstanden:

- 1) Renteaftalens bestemmelser udtrykker branchestandarden for håndtering af overførselsanmodninger for de pensionsselskaber, der har tiltrådt aftalen, herunder Sampension. Hvis et pensionsselskab, der har tiltrådt aftalen, tilsidesætter Renteaftalens bestemmelser, vil adfærden pådrage pensionsselskabet et erstatningsansvar for tabet, som pensionskunden derved påføres.
- 2) Renteaftalens § 3 rummer to overordnede forpligtelser
 - a. For det første en forpligtelse der vedrører den samlede sagsbehandlingstid: I medfør af Renteaftalens § 3, stk. 1 skal det afgivende pensionsselskab overføre pensionsmidlerne hurtigst muligt efter anmodningen om overførsel. Sagsbehandlingstiden er maksimeret i § 3, stk. 3, hvorefter overførsel skal ske senest løbende måned samt én måned efter modtagelsen af overførselsanmodningen.
 - b. For det andet en forpligtelse der vedrører forpligtelsen til at opgøre depotet og sikre, at pensionsdepotet hurtigt genplaceres i investerings-/afkastmiljøet hos det modtagende pensionsselskab: I medfør af Renteaftalens § 3, stk. 1, skal opgørelsen ske hurtigst muligt. Når opgørelsen har fundet sted, skal det afgivende selskab umiddelbart overføre pensionsmidlerne til det modtagende selskab. Denne sagsbehandlingstid er maksimeret til kun fem bankdage efter, at opgørelsen af depotet har fundet sted. Overskrides denne frist, skal depotet opgøres på ny.
- 3) I Klagers sag opgjorde Sampension de facto Klagers pensionsdepot pr. 1. juni 2020, jf. hertil Renteaftalens § 2, stk. 5. På dette tidspunkt blev depotet indsat på 0-rentekontoen hos Sampension.
- 4) Ved først at overføre Klagers pensionsdepot til [andet pensionsselskab] pr. 1. juli 2020, har Sampension derved overtrådt Renteaftalens § 3, stk. 2, jf. stk. 1, idet Sampension efter opgørelsestidspunktet skulle have overført Klager depot '*allersenenest fem bankdage*' efter den 1. juni 2020.
- 5) Herved ifalder Sampension erstatningsansvar overfor Klager, jf. i øvrigt Renteaftalens § 3, stk. 2, 3. punktum, hvorefter Sampension – som følge af overførselsforsinkelsen – var forpligtet til at opgøre Klagers depot på ny. Det har Sampension ikke gjort. Da Klagers depot blev overført til [andet pensionsselskab] pr. 1. juli 2020, og da Klagers depot i Sampensions forrentningsmiljø 3-i-1 Livspension, Høj Risiko, ville have været kr. 44.952 større pr. 1. juli 2020, er det tabet, som Sampension er forpligtet til at erstatte Klager.
- 6) Det er ikke en undskyldelig omstændighed, at Sampension på opgørelsesdagen den 1. juni 2020 overflyttede Klagers depot til kontant-kontoen, der på opgørelsestidspunktet blev forren-

tet med 0 %. Dette er ikke udtryk for en fortsat forrentning af depotet – blot med 0 % (og ikke godt 2 % eller kr. 44.952, som Klager tabte i perioden 1. juni til 1. juli 2020), eller at depotet derved ikke blev opgjort. – Sampension vidste den 1. juni 2020, at kontantkontoen forrentedes med 0 %, og intet i rentemarkedet tilsagde, at renten ville blive højere.

Sampension og Klager havde en aftale om forretning af Klagers depot i 3-i-1 Livspension, Høj Risiko. Sampensions flytning til 0-rentekontoen skete ensidigt og uden aftale med, varsel overfor eller blot orientering af Klager. Som professionelt pensionselskab skal Sampension proaktivt orientere kunden om sin opgørelsespraksis, der i et opadgående marked ville kunne lede til tab. Dette undlod Sampension. Klager var som forbruger beføjet til at gå ud fra, at aftalen om placering af klagers depot i 3-i-1 Livspension, Høj Risiko, stod ved magt til overførselstidspunktet.

Ved ubeføjet at flytte Klagers depot ud af det aftalte investeringsmiljø allerede den 1. juni 2020 misligholdt Sampension således den mellem Sampension og Klager indgåede aftale om placeringen af Klagers pensionsdepot.

Sampensions misligholdelse udgør et selvstændigt ansvarsgrundlag, der også – ligesom Sampensions overtrædelse af Rentelovens § 3, stk. 2 – leder til Sampensions forpligtelse til erstatning af det af Klager lidte tab, svarende til påstandsbetøbet.

Vedrørende de fremsatte rentepåstande bemærkes det, at Klagers tab på kr. 44.952

- 1) ville have været genstand for forretning hos [andet pensionselskab] i tråd med Klagers investeringsbeslutning, hvis beløbet var blevet overført af Sampension den 1. juli 2020. Det samlede afkast af Klagers depot i [andet pensionselskab] fra 3. juli 2020 til den 7. maj 2021 udgør 16,4 %. Denne procentsats vil blive justeret. Det er det reelle gennemsnitsafkast af Klagers depot i [andet pensionselskab] fra 3. juli 2020 og til datoen for Sampensions betaling af kr. 44.952, som Sampension skal erstatte, og
- 2) ville have været genstand for beregning af [andet pensionselskabs] velkomstbonus på 0,75 % af overførte depotbeløb til [andet pensionselskab]."

I brev af 5/8 2021 fra selskabets advokat til nævnet hedder det bl.a.:

"Klagen udspringer af [arbejdsgivers] leverandørskifte af firmapension fra Sampension til [andet pensionselskab] med virkning pr. 1. maj 2020 og – i forbindelse hermed – klagers anmodning om overflytning af sit pensionsdepot fra Sampension til [andet pensionselskab].

Klager er, jf. nedenfor, ... hos [arbejdsgiver] og ..., og var (og efter det oplyste er) internt hos [arbejdsgiver] ansvarlig for virksomhedens firmapensionsordning og for det pensionsudbud, der blev gennemført i 2019-2020.

Det er imidlertid Sampensions opfattelse, at den foreliggende sag – som klager har anført er en 'prøvesag', jf. klagers e-mail af 27. januar 2021 til selskabet (fremlagt som en del af bilag 7 til klagen) – er illustrativ for de øvrige overførsler af depoter tilhørende [arbejdsgiver]-medarbejdere fra Sampension og dermed illustrativ for andre 'krav' som overførslen måtte give anledning til.

Sampensions samarbejde med [arbejdsgiver] - Pensionsaftalen

Sampension er blandt Danmarks største arbejdsmarkedspensionsselskaber og ejes i fællesskab af en række kommuner, Kommunernes Landsforening tillige med en række faglige organisationer. Frem til en privatisering, der fandt sted i 2009, var også [arbejdsgiver] i kommunalt ejerskab.

Sampension var i en lang årrække arbejdsmarkedspensionsselskab for de HK-ansatte medarbejdere hos [arbejdsgiver]. I forbindelse med [arbejdsgivers] ønske om at indgå en samlet firmapensionsaftale for alle medarbejdere i virksomheden, blev blandt andet Sampension anmodet om at afgive tilbud på firmapensionsaftalen. Sampension vandt udbuddet for aftalen, som herefter blev indgået pr. 17. november 2014 og efterfølgende er blevet fornyet.

Firmapensionsaftalen blev opsagt af [arbejdsgiver] pr. 30. marts 2020. Uanset, at aftalen havde 6 måneders opsigelsesvarsel, havde Sampension, for at udvise kulance og fleksibilitet over for [arbejdsgiver], accepteret, at [arbejdsgiver] kunne opsiges aftalen med en måneds varsel med virkning fra den 1. maj 2020.

Det kan lægges til grund, at firmapensionsaftalen ikke indeholder vilkår i forhold til spørgsmålet om overførsel af medarbejderes pensionsdepoter/pensionsmidler til anden pensionsleverandør bortset fra følgende generelle bestemmelse i afsnittet 'særlige vilkår' i tiltrædelsesaftalen til pensionsaftalen, § 11, stk. 3, hvor følgende fremgår:

'Der kan frit ske overførsel af medarbejderens pensionsopsparing til anden pensionsleverandør som følge af [arbejdsgivers] beslutning om leverandør eller overenskomstskifte, virksomhedsomdannelse eller virksomhedsoverdragelse.'

Bestemmelsen må anses for at være i overensstemmelse med, hvad der i øvrigt gælder. Den har derfor reelt ingen betydning for nærværende klage.

Det kan ligeledes lægges til grund, at det heller ikke i forsikringsbetingelserne er angivet, hvorledes overførsel af kunders pensionsdepoter praktisk finder sted ved f.eks. opsigelse, jobskifte eller skifte af pensionsleverandør. Sådanne oplysninger var heller ikke angivet på selskabets hjemmeside mv.

Udbud og beslutning om leverandørskifte

Som også anført i klagen påbegyndte [arbejdsgiver] et udbud af [arbejdsgivers] pensionsordning i 2019, hvor man blev bistået af forsikringsmæglervirksomheden ... Som bekendt er [forsikringsmægler] blandt verdens største mæglervirksomheder. Den ansvarlige medarbejder for [forsikringsmæglers] rådgivning til [arbejdsgiver]/ [arbejdsgivers] kontaktperson havde tidligere været tilknyttet forsikringsmæglervirksomheden ..., hvor hun bistod [arbejdsgiver] med det tidligere udbud af firmapensionsordningen i 2014, som førte til placeringen af den samlede firmapensionsordning hos Sampension.

[Forsikringsmægler] udarbejdede efter gennemførelsen af udbuddet en præsentation til medarbejderne hos [arbejdsgiver] forud for afstemningen om, hvorvidt medarbejderne ønskede at flytte firmapensionsordningen, eller om man ønskede at beholde ordningen hos Sampension.

[Forsikringsmægler] anbefalede i præsentationen medarbejderne at stemme for flytning af pensionsordningen fra Sampension blandt andet med henvisning til en 'velkomstbonus' på 0,75% af medarbejdernes pensionsdepot hos [andet pensionsselskab] og lavere investeringsomkostninger.

Afstemningen hos [arbejdsgiver] blev afholdt den 9.-18. marts 2020, og altså dermed på et tidspunkt, hvor aktiemarkedene var særdeles følsomme som følge af COVID-19. Som det bl.a. fremgår af nedenstående graf faldt Standard MSCI World (Developed Markets i USD) indekset med ca. 34 % i februar til marts 2020.

...

Den af [forsikringsmægler] udarbejdede præsentation til medarbejderne forholdt sig ikke til, hvorledes og hvornår overførsel af medarbejdernes egne pensionsdepotet skulle/kunne finde sted, selvom de finansielle markeder i afstemningsperioden befandt sig i den største krise siden finanskrisen. Så vidt det er Sampension bekendt blev medarbejderne heller ikke opfordret til at søge rådgivning hos Sampension i den forbindelse.

Resultatet af valget fremgår af en meddelelse, der af klager blev udsendt til [arbejdsgivers] medarbejdere den 19. marts 2020, hvoraf blandt andet følgende fremgår:

'Da valghandlingen sluttede i går, den 18. marts 2020, kl. 14, havde ... ud af de ... stemmeberettigede, overenskomstsatte medarbejdere i [arbejdsgiver] brugt deres stemme. Det svarer til en stemmeprocent på ca. 64 %. Ud af de ... medarbejdere har ... medarbejdere, svarende til 59 %, stemt ja til [andet pensionsselskab]. 41 %, svarende til ... medarbejdere, har stemt nej. Resultatet følger flertallet, og det indebærer, at [arbejdsgiver] skifter pensionsleverandør fra Sampension til [andet pensionsselskab]. Beslutningen gælder for alle medarbejdere i den danske del af [arbejdsgiver].

Vi vender tilbage med mere information til alle om de næste skridt, når implementeringsplanen med [andet pensionsselskab] er på plads. Har du spørgsmål vedrørende leverandørskiftet, er du velkommen til at kontakte (klagers navn) på (klagers emailadresse). Derudover er du fortsat velkommen til at kontakte [forsikringsmægler] på ...@..., hvis du allerede nu har spørgsmål om, hvorvidt du bør flytte dit depot fra Sampension til [andet pensionsselskab]. Der er dog ikke noget, der haster. Der bliver rig lejlighed til at stille spørgsmål i den kommende tid.'

Som det fremgår af meddelelsen, opfordredes medarbejderne til at kontakte klager selv for så vidt angår spørgsmålet om leverandørskiftet. Ligeledes angives muligheden for at kontakte [forsikringsmægler] vedrørende spørgsmål om flytning af pensionsdepotet fra Sampension til den nye pensionsleverandør, [andet pensionsselskab].

Udbuddet blev gennemført således, at det alene var fremtidige pensionsindbetalinger, der skulle tilgå ny pensionsleverandør ([andet pensionsselskab]), hvorimod det var op til den enkelte medarbejder at tage stilling til, om man ønskede at bibeholde de eksisterende pensionsdepoter hos Sampension enten som aktive depoter med private indbetalinger eller som hvilende depoter (præmiefri opsparing).

I forbindelse med leverandørskiftet tilbød [andet pensionsselskab] som sagt en velkomstbonus på 0,75 % af pensionsdepotets størrelse for at motivere [arbejdsgivers] medarbejdere til at flytte eksisterende pensionsopsparing fra Sampension. I tillæg hertil blev det tilbudt at betale det flyttegebyr, som Sampension opkrævede ved flytning af depotet. Begge tilbud var gældende i en periode på 6 måneder fra den 1. maj til 1. november 2020.

Som det i øvrigt fremgår ovenfor af klagers meddelelse til [arbejdsgivers] medarbejdere, blev medarbejderne anbefalet at kontakte enten klager eller [forsikringsmægler] for nærmere rådgivning.

Efter Sampensions opfattelse vil det være i strid med 'god skik' at det afgivende pensionselskab (her Sampension) kontakter kunder/medarbejdere i forsøget på at 'overtale' disse til at undlade at flytte pensionsdepotet til ny pensionsleverandør. Rådgivning om fordele og ulemper ved flytning af depotet skal således foretages af ny pensionsleverandør og/eller af kundens forsikringsmægler.

Som følge heraf blev medarbejderne hos [arbejdsgiver] alene orienteret om leverandørskiftet og konsekvenserne heraf for eksisterende depoter via elektronisk meddelelse fra Sampension udsendt den 30. april 2020 til samtlige medarbejdere hos [arbejdsgiver] tilknyttet ordningen. Meddelelsen er fremlagt af klager som bilag 2, og heraf fremgår blandt andet følgende:

'Overførsel af din opsparing:

Du har mulighed for at overføre opsparingen på din pensionsordning til dit nye pensionselskab mod et gebyr til Sampension.

Vi står til rådighed for at hjælpe dig, hvis du overvejer at flytte dit depot til dit nye pensionselskab. Der kan nemlig være spørgsmål omkring din pensionsordning i Sampension, du skal have afklaret, inden du flytter dit depot. Du kan ringe på tlf. XXXXXXXX og få svar på dine spørgsmål.

Du kan naturligvis fortsat være kunde og lade din opsparing blive i Sampension. Det kan du gøre, uden at du behøver at foretage dig noget.'

Overførslen af klagers pensionsdepot

Som angivet i klagen anmodede klager allerede den 5. maj 2020 [andet pensionselskab] om at begære sit pensionsdepot overført fra Sampension. Sampension registrerede anmodningen om overførsel den 11. maj 2020. Ifølge den gældende renteaftale ville Sampension dermed have løbende måned (dvs. frem til ultimo maj 2020) og 1 måned (dvs. til udløbet af juni måned) til at overføre depotet.

Af bilag 5 fremgår det, at klager allerede den 18. maj 2020 kontaktede [andet pensionselskab] for at forespørge til overførslen med henvisning til, at der var gået '14 dage' siden klagers anmodning om overførslen. [Andet pensionselskab] svarede, at man ville give besked lige så snart pengene var modtaget og placeret i overensstemmelse med den af klager valgte risikoprofil.

Det kan af Ankenævnet lægges til grund, at klager ikke på noget tidspunkt forud for eller i forbindelse med selve overførslen af pensionsdepotet kontaktede Sampension i overensstemmelse med den opfordring, der fremgik af Sampensions meddelelse af 30. april 2020, men at klager, jf. korrespondancen med Sampension, klagers bilag 7, søgte rådgivning hos ny pensionsleverandør, [andet pensionselskab]. Om og i hvilket omfang klager måtte have søgt rådgivning hos [forsikringsmægler] er Sampension ubekendt med.

Sampension er ikke i den forbindelse bekendt med, om der til [arbejdsgivers] medarbejdere er rådgivet om Sampensions procedure i forbindelse med overførsel af pensionsdepoter. Sampension kan dog konstatere, at der ikke foreligger en forespørgsel herom fra [forsikringsmægler], lige-

som der – som anført ovenfor – ikke kom en sådan forespørgsel fra klager, der som nævnt indledningsvis var nøgleperson/kontakt for [arbejdsgivers] medarbejdere i forbindelse med leverandørskiftet.

Sampension er ligeledes ubekendt med, om der til [arbejdsgivers] medarbejdere er ydet rådgivning vedrørende de særlige kursrisici, der forelå i foråret 2020, hvor finansmarkederne fortsat var særdeles usikre som følge af COVID-19 pandemien efter 'krakket' i marts 2020, jf. ovenfor.

Efter Sampensions modtagelse af klagers anmodning den 11. maj 2020 om overførsel til [andet pensionselskab], blev der – i overensstemmelse med Sampensions faste procedure for overførsel – pr. 1. juni 2020 systemmæssigt lagt an til en (automatisk) overflytning af pensionsdepotet til en

intern konto hos Sampension, der havde en garanteret rente på 0 % med henblik på, at pensionsdepotet pr. månedens udgang (pr. 1. juli 2020) kunne opgøres og herefter overføres. Der ville – med andre ord – uanset udviklingen på finansmarkederne i et særdeles risikofyldt marked ikke være risiko for at lide tab i overførselsperioden.

Inden denne overførsel kunne gennemføres, skulle depotet imidlertid værdiansættes. Da de investerede aktiver ikke alene består af finansielle aktiver med kursværdi, der løbende noteres på et reguleret marked, men også af ejendomme og alternative investeringer (herunder i form af andele i kapitalfonde mv.), foretager Sampension kun månedlige værdiansættelser af disse depotværdier.

Disse værdiansættelser finder sted ultimo hver måned, men da beregningerne er forbundet med specifikke undersøgelseshandlinger, vil resultatet heraf først foreligge 5-7 bankdage inde i den næstfølgende måned.

I [klagerens] tilfælde fandt denne værdiansættelse sted pr. 9. juni 2020, hvor afkastet fra den højrisikofond, som [klageren] havde valgt at placere sit depot i, blev beregnet ultimo maj 2020. Værdiansættelsen blev herefter krediteret den førnævnte 0 %-rentekonto med rentemæssig valør fra 1. juni 2020.

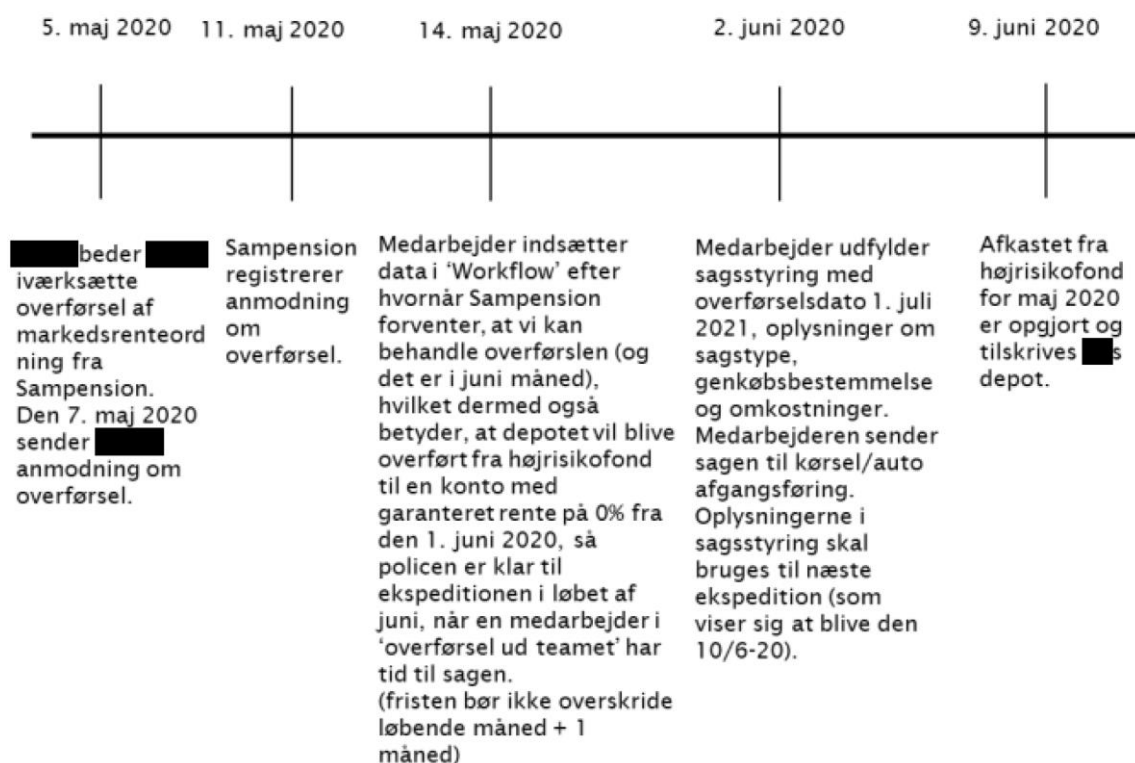
Placeringen på den interne konto med en garanteret rente på 0 % er – som angivet – en helt fast procedure hos Sampension i forbindelse med beregning og overførsel af pensionsdepoter. Denne placering foretages uanset, om der er tale om overførsel af et depot placeret i høj risiko (som klagers) eller et depot placeret i lav risiko. Placeringen på denne konto sker uanset, om begæringen om overførslen modtages tidligt eller sent i måneden. Dermed undgås det, at der gøres forskel mellem kunderne i forhold til hastigheden af overførslen. Kontoen er som følge af det nuværende renteniveau forrentet med 0 %, men har tidligere været forrentet med 2 %.

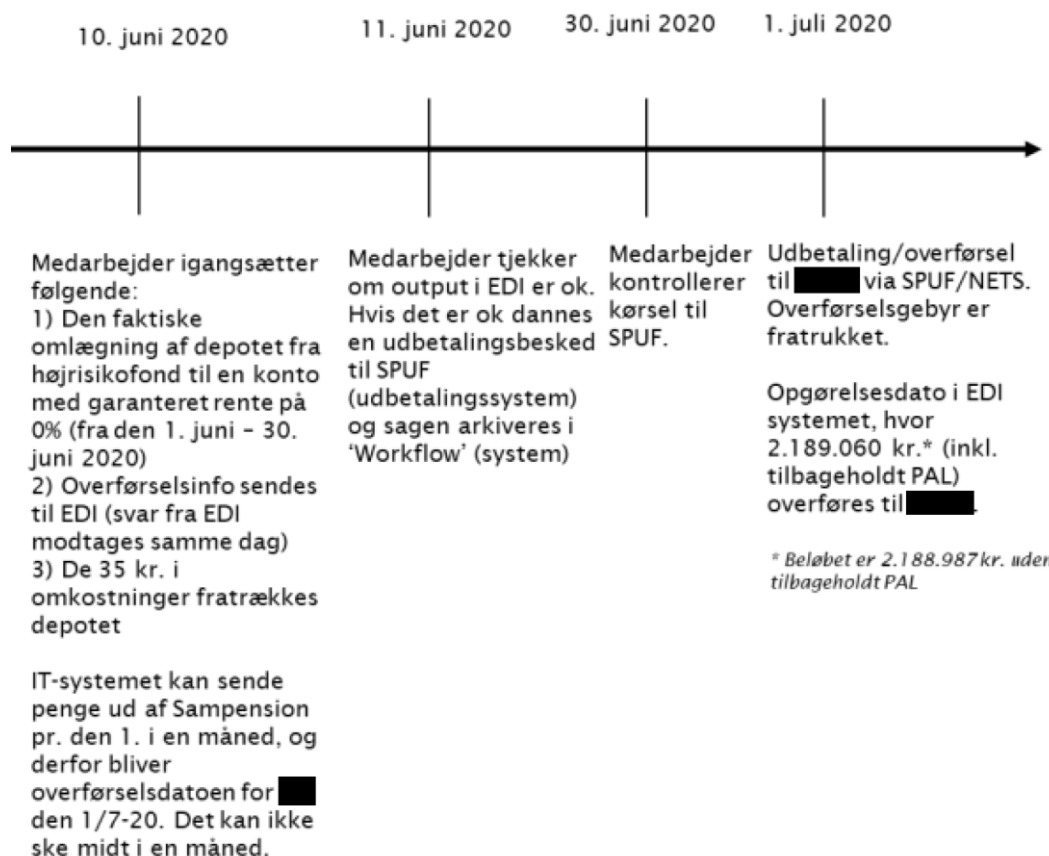
Sampension har valgt alene at værdiansætte depoterne månedligt for at reducere den administrative byrde, der i modsat fald ville være forbundet med at skulle foretage beregninger dag for dag i tilfælde, hvor selskabet måtte modtage et betydeligt antal overførselsanmodninger på samme tid. Et arbejdsmarkedspensionselskab som Sampension (med deraf følgende begrænsede omkostninger til administration m.v.) er ikke indrettet til – og forventes i øvrigt ikke – at håndtere ekspeditioner 'manuelt' med kort varsel.

Pr. 1. juli 2020 skete der realisering og opgørelse af klagers pensionsdepot. Opgørelsen og overførslen til [andet pensionsselskab] skete samme dato i overensstemmelse med Renteaftalens § 3, jf. nærmere nedenfor.

Opsparingens værdi udgjorde ved overførslen kr. 2.189.060,14 (inkl. tilbageholdt PAL og efter fradrag af kr. 1.400 i gebyr), der overførtes til [andet pensionsselskab].

Sampension har udarbejdet en tidslinje, der viser processen for overførslen:





Sampension kan bekræfte, at det af klager angivne beløb på kr. 44.952 svarer til det beløb, som klager ville have opnået i afkast på porteføljen ved placering i den af klager angivne højrisikoprofil for perioden fra 1. juni 2020 til og med 30. juni 2020. Sampension har ikke regnet på, om der efter den 1. juli 2020 var stigninger eller fald i aktiemarkedet på basis af den af klager valgte højrisikoprofil.

Som det fremgår af klagers bilag 7, var der efterfølgende i perioden fra september 2020 til februar 2021 korrespondance mellem klager og Sampension i relation til det af klager påståede tab i forbindelse med overførslen af klagers depot, hvor Sampension fastholdt, at klager ikke havde krav på (som hævdet) en erstatning for det af klager angivne 'kurstab', allerede fordi den af Sampension foretagne overførsel var foretaget i overensstemmelse Renteaftalen, jf. igen nedenfor.

Klager var uenig heri og har – efter Sampensions afvisning af at imødekomme en klage – indbragt sagen for Ankenævnet for Forsikring.

SELSKABETS BEMÆRKNINGER TIL KLAGEN

Renteaftalen

Klager har som grundlag for sit krav om erstatning for sit påståede mistede afkast påberåbt sig § 3, stk. 2, i ovenfor omtalte Renteaftale, hvis formelle betegnelse er '*Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber (Renteaftalen mellem pengeinstitutterne og pensionsselskaberne).*'

Renteaftalen er indgået den 1. november 2015 i regi af Forsikring & Pension, og forpligter ikke i sig selv parterne i de pensionsordninger, som den tager sigte på. Aftalen er heller ikke en del af den indgåede firmapensionsaftale mellem [arbejdsgiver] og Sampension eller forsikringsbetingelserne, ligesom Renteaftalen ikke er omtalt på Sampensions hjemmeside.

Så vidt Sampension ved, gælder dette tillige andre pensionsudbydere i Danmark. Renteaftalen var og er derfor formelt ikke en del af aftalegrundlaget mellem Sampensions og [arbejdsgiver]/[arbejdsgivers] medarbejdere, men en intern brancheaftale.

Dette ændrer ikke på, at Sampension har tiltrådt og anser sig som bundet af Renteaftalen, hvis § 3, stk. 1-3, der er centrale for klagen, har følgende ordlyd:

'§ 3. Procedurer for overførslen

Overførsel af pensionsmidlerne skal ske så hurtigt som muligt.

Stk. 2. Pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdatoen.

Stk. 3. Pensionsordningen skal overføres senest løbende måned samt én måned, jf. dog stk. 5, efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikrede/kontohavers anmodning om overførsel. Som følge af lukkeperioden udvides fristen for overførsel med én ekstra måned, for anmodninger om overførsel, der modtages af afgivende selskab i november og december måned.'

Renteaftalen er – som anført ovenfor – en brancheaftale, som har til formål at sætte 'spilleregler' for overførsel af pensionsdepoter, således at kundernes interesser sikres i videst muligt omfang, samtidig med at de administrative opgaver, som pensionsselskabet står med i forbindelse med opgørelse af kundens depot i forbindelse med overflytning (som ved overførsel af et stort antal depoter indenfor månederne efter et leverandørskifte kan være betydeligt) kan løses så effektivt som muligt.

Renteaftalens § 3 indeholder tre forskelligartede typer af retsregler.

Efter stk. 1 skal overførslen af pensionsdepotet ske '*hurtigst muligt*', hvilket må anses som en art generalklausul, der pålægger det afgivende pensionsselskab (Sampension) at gennemføre overførslen så hurtigt som (praktisk) muligt. Til forskel fra de mere præcise bestemmelser i stk. 2. og 3., modificerer stk. 1 pligten til hurtig overførsel med tilføjelsen 'som muligt' uden at angive, hvad der menes med 'muligt'.

Ved fortolkningen af dette led i aftalen må det inddrages, at en 'overførsel' omfatter andet og mere end en udbetaling af værdien af et depot. I forbindelse med overførslen kan der f.eks. opstå spørgsmål om, hvordan værdien af depotet skal beregnes (ikke relevant for denne sag), ligesom overførslen kan give anledning til sagsbehandling, f.eks. i de tilfælde, hvor kunden er i færd med at aktivere nogle af dækningerne på policen.

I tillæg hertil rummer bestemmelsen det 'spillerum', at overførslen skal ske, så snart det er systemteknisk muligt og administrativt hensigtsmæssigt, når overførslen af det enkelte depot ses i en bredere sammenhæng, f.eks. hvor et stort antal depoter skal overføres i en given periode set i lyset af kapaciteten i det pågældende pensionsselskab. Som anført ovenfor var der en interesse i at nedbringe omkostningerne til værdiansættelse af depotet således, at dette alene sker 5-7 bankdage efter afslutningen af en måned. Med sit princip om 'løbende måned plus en måned' synes Renteaftalen at tilgodese sådanne hensyn.

Princippet om den månedlige værdiopgørelse tilgodeser også et forudsigelighedshensyn: Med kendskabet til, at overførslen senest vil finde sted ved udgangen af måneden efter den måned, hvori anmodningen modtages, jf. § 3, stk. 3, vil kunderne i et pensionselskab (uanset om der er tale om et arbejdsmarkedspensionselskab eller et kommercielt selskab) kunne indrette sig efter de heraf følgende risici og foretage relevante modpositioner, særligt hvis kunden netop har fulgt opfordringen til at rette henvendelse for at få information om proceduren.

Som det er angivet nedenfor, findes der selskabet bekendt ikke nogen aktører på det danske pensionsmarked (hverken arbejdsmarkedspensionselskaber eller kommercielle selskaber), der i relation til Renteaftalen orienterer kunder om, hvilke principper der følges ved overførsel af depoter, altså i forhold til forståelsen af 'så hurtigt som muligt'. Dette beror sandsynligvis på individuelle forhold og ressourcer hos det enkelte selskab og på det forhold, at Renteaftalen – som angivet – er en brancheaftale, som ikke er skrevet ind i aftalegrundlaget med den enkelte kunde.

Hertil kommer det forhold, at der kan være betydelige individuelle forskelle fra kunde til kunde, herunder i forhold til kundernes individuelle risikoprofil, hvor nogle (som klager) har en højrisikoprofil og andre lav eller moderat risikoprofil.

På dette grundlag må det konkluderes, at Renteaftalens § 3, stk. 1, ikke er udtryk for en pligt for Sampension som afgivende selskab til at overføre depotet til det modtagende selskab så snart det i givet fald måtte være 'teknisk' muligt. Når der ikke med [arbejdsgiver] eller den individuelle kunde er indgået særskilt aftale herom, må Sampension i overensstemmelse med aftalen kunne foretage et sagligt skøn over, hvornår det er (under hensyntagen til selskabets ressourcer mv.) administrativt hensigtsmæssigt at overføre midlerne, så længe overførslen finder sted indenfor fristen i § 3, stk. 3.

For så vidt angår Renteaftalens § 3, stk. 2 – som klager påberåber sig – så angives det, at overførsel af den realiserede værdi af depotet skal ske 'straks efter' opgørelsesdatoen.

Ved fortolkning af bestemmelsens 'straks-kriterium' bemærkes det indledningsvis, at straks-kriteriet i § 3, stk. 2, knytter an til, at der er sket en 'opgørelse', som i sig selv kan indbefatte en flerhed af handlinger, jf. bemærkningerne ovenfor om den sagsbehandling, som dette måtte indebære.

Dette er da også sket i § 9 i den såkaldte Jobskifteaftale, jf. nedenfor, hvorfor ordene 'straks efter' må anses som det tidspunkt, hvor det efter selskabets sædvanlige sagsbehandling og i overensstemmelse med selskabets sædvanlige systemmæssige procedurer er muligt at opgøre værdien af depotet, foretage bortsalg af værdipapirer og foretage overførsel af midlerne til ny pensionsleverandør.

Det er i den forbindelse væsentligt at bemærke, at kunden umuligt kan have nogen (rimelig) forventning om, hvornår værdien af hans depot opgøres efter Renteaftalen eller på andet grundlag, når kunden (her klager) anmoder om overførsel. Det afgivende selskab – her Sampension – kan indenfor aftalens rammer foretage en opgørelse på et hvilket som helst tidspunkt inden for løbende måned plus efterfølgende måned, jf. § 3, stk. 3, jf. nærmere nedenfor.

I forhold til klager, må det således på et generelt plan anses som en tilfældig omstændighed, om opgørelsen sker på den ene eller anden dato i forhold til klagers påståede erstatningskrav for kla-

gers påståede kurstab. Allerede af denne grund kan der ikke med udgangspunkt i § 3, stk. 2, ses at være nogen skuffet forventning i forhold til opgørelsesdatoen for klager.

Så meget desto mere burde klager – som kontaktperson for pensionsordningen hos [arbejdsgiver] – i givet fald have rådgivet [arbejdsgivers] medarbejdere om, at der ikke kunne være forventning om overførsel af depoter og placering i nyt investeringsmiljø før udgangen af løbende måned plus en måned, jf. Renteaftalens § 3, stk. 3. En mere detaljeret rådgivning om, hvornår opgørelsen mon kunne finde sted, ville i givet fald have indebåret en dialog med Sampension. I en sådan dialog ville Sampension have orienteret om, hvilken praksis man ville følge, og som man rent faktisk fulgte.

Som anført ovenfor havde Sampension, navnlig i en situation som den foreliggende, hvor et stort antal [arbejdsgiver]-medarbejdere måtte have anmodet om overførsel, og hvor Sampension derfor skulle foretage et stort antal kørsler med lejlighedsvis sagsbehandling mv., ikke praktisk mulighed for systemmæssigt at foretage opgørelse før det tidspunkt, som Sampension var forpligtet til at have færdiggjort disse skridt efter Renteaftalens § 3, stk. 3.

Allerede af denne årsag kan der ikke knyttes de af klager hævdede 'misligholdelsesvirkninger' til det forhold, at overførslen ikke skete 'straks' efter Sampensions modtagelse af klagers anmodning om opgørelse og overførsel af depotet, endsige et erstatningsansvar som påstået af klager.

Det bemærkes herved at der – Sampension bekendt – ikke foreligger nogen angivelser fra pensionselskaber af eller foreligger en 'standard' for, hvornår pensionselskabet overfører pensionsdepoter eller håndterer 'straks-kravet' i forhold til Renteaftalen. Dette er sandsynligvis som følge af, at der – afhængigt af selskabernes forskellige indretning og kundegrupper – gælder forskellige procedurer for overførsel, så længe blot kravet i Renteaftalens § 3, stk. 3 er opfyldt.

I tillæg hertil bemærkes det, at Renteaftalens § 3, stk. 2, ikke knytter retsvirkninger til en tilside-sættelse af et 'straks-kriterium'. Derfor må bestemmelsen nærmest betragtes som en slags hensigtserklæring og ikke som en bestemmelse, der kan danne grundlag for hverken rente- eller erstatningskrav. Det bemærkes i den forbindelse, at pligten til at betale morarente først indtræder ved udløbet af måneden efter løbende måned, hvori overførsel er begæret og opgørelse foretaget, jf. nedenfor.

Der er ikke grundlag for at forlange morarente

Der er heller ikke grundlag for at kræve morarente som følge af den således beskrevne overførsel af klagerens pensionsdepot.

§ 3, stk. 3 i Renteaftalen indeholder det seneste tidspunkt (jf. ordet 'senest'), hvor overførsel må finde sted, hvis ikke pensionselskabet (her Sampension) skal komme i betalingsmisligholdelse. Dette tidspunkt fikseres som 'løbende måned samt én måned' efter at det afgivende selskab har modtaget kundens anmodning om overførsel.

Bestemmelsen må anses som et præcist obligationsretligt forfaldstidspunkt, der gør det muligt at fikse betalingsstidspunktet på forhånd og dermed skabe grundlag for pligt til at betale morarente. Bestemmelsen skal forstås i overensstemmelse med rentelovens § 3, stk. 1, der lyder således:

'Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen.'

Sammenholder man forfaldstidspunktet i stk. 3 med 'straks' tidspunktet i stk. 2, træder denne principielle og væsentlige forskel frem:

Efter stk. 2 er det reelt umuligt for parterne i pensionsaftalen at fastsætte forfaldstidspunktet. For det første kender man ikke opgørelsesdatoen, eftersom denne beror på, hvornår pensionselskabet foretager opgørelsen. For det andet er ordet 'straks' upræcist og angiver ikke, om der er tale om én, to eller tre dage, idet der dog kan søges fortolkning i § 4, som omtaler 5 bankdage.

Efter stk. 3 kendes udgangspunktet for beregningen derimod, idet der tages udgangspunkt i tidspunktet for modtagelsen af overførselsanmodningen. Selve denne anmodning er et påkrav, som der kan føres bevis for. Hertil lægges den løbende måned samt én ekstra måned, hvorpå forfaldstidspunktet kendes.

Det er i den forbindelse væsentligt at bemærke, at Renteaftalens § 4, stk. 1, henviser til fristen i § 3, stk. 3, som udgangspunkt for beregningen af de 5 løbedage (5 bankdage), der kan gå, før der 'tillægges morarenter, jf. § 5 i renteloven.'

Fristreguleringen i Renteaftalen er i øvrigt ikke enestående i dansk pensionsret. Den førnævnte Jobskifteaftale, der også er indgået i regi af Forsikring og Pension pr 1. oktober 2018 mellem danske livs- og pensionsforsikringselskaber, tværgående pensionskasser og firmapensionskasser, indeholder således følgende bestemmelse i § 9:

'Det afgivende selskab skal opgøre pensionsordningen og overføre pensionsmidlerne hurtigst muligt efter, at selskabet har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.'

Stk. 2. Det afgivende selskab skal overføre pensionsmidlerne til det modtagende selskab umiddelbart efter, at pensionsordningen er opgjort. Overførslen skal dog være foretaget allersénest 5 bankdage efter opgørelsesdatoen. Overtrædes fristen som nævnt i 2. punktum, skal der foretages en ny opgørelse af pensionsordningen.

Stk. 3. Uanset stk. 1 skal pensionsmidlerne overføres allersénest inden for løbende måned samt én måned efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.'

Selvom formuleringen ikke benytter et 'straks-kriterium', men et 'umiddelbart efter'-kriterium, er forfaldsdatoen reelt den samme som efter Renteaftalen, nemlig løbende måned og én måned.

Sammenfattende må det derfor konkluderes, at Sampensions overførsel af klagers depot til [andet pensionselskab] pr. 1. juli 2020 på enhver måde er i overensstemmelse med Renteaftalen, og at klager allerede af denne årsag ikke har påvist, at Sampension skulle have pådraget sig et erstatningsansvar som påstået.

Erstatning på andet grundlag end Renteaftalen

I tillæg til Renteaftalen gør klager gældende, at Sampension skulle være erstatningspligtig i medfør af de dansk rets almindelige obligationsretlige regler om erstatning i kontraktforhold med henvisning til, at Sampension ikke skulle have optrådt loyalt ved at opbevare depotet på en konto med en garanteret rente på 0 % i juni 2020. Klager angiver nærmere, at hvis Sampension i stedet havde frigivet beløbet straks efter anmodningens modtagelse ville klager have realiseret en kursgevinst svarende til det krav på påstået mistet kursgevinst, som klager gør gældende.

Sampension bemærker hertil, at krav om erstatning i kontrakt som udgangspunkt forudsætter, at den erstatningssøgende kan påvise, at den erstatningsansvarlige har misligholdt sine pligter ifølge aftaleforholdet. Dette vil i forhold til en pensionsaftale som i denne sag typisk være en (i givet fald) udtrykkelig misligholdelse af pensionsaftalen, idet det – som anført ovenfor – ikke foreligger en misligholdelse af Renteaftalens § 3, stk. 2, uanset at denne ikke er en del af aftalegrundlaget.

Sampension gjorde allerede ved sin meddelelse af 30. april 2020 opmærksom på, at man (klager) kunne kontakte Sampension, hvis man ønskede nærmere information i forhold til proceduren for overførsel af pensionsdepotet. Klager benyttede sig ikke af denne mulighed.

Som følge heraf kan klager ikke kræve hverken erstatning eller for den sags skyld morarente, eftersom Sampension har udbetalt depotet inden for den forfaldsdag, der er fastslået i Renteaftalens § 3, stk. 3.

Skulle ankenævnet imidlertid nå til den konklusion, at Sampension har begået fejl ved ikke 'straks' efter færdiggørelsen af den manuelle sagsbehandling af klagers depot den 11. juni 2020, men først 20 dage senere, nemlig den 1. juli 2020, gør Sampension gældende, at dette efter gældende dansk obligationsret ikke giver grundlag for at fremsætte erstatningskrav for heraf følgende kurs-
tab.

Sampension bemærker i den forbindelse, at danske domstole er særdeles tilbageholdende med at pålægge erstatning for kurstab og andre kredittab, selv i tilfælde hvor det kan bebrejdes en part i et aftaleforhold, at denne ikke har ageret optimalt.

Det er således det altovervejende udgangspunkt, at kreditor selv bærer risikoen for sådanne tab. Derfor erstattes kredittab som udgangspunkt ikke ud over et muligt rentekrav. Sampension henviser herved til *Mads Bryde Andersen: Lærebog i Obligationsret*, 5. udg. (2020), side 454 f., der bl.a. anfører (s. 455):

'Derimod viger domstolene tilbage fra at tilkende erstatning for de tab, der kan opstå ved de almindelige kursudsving, der indtræder fra dag til dag i de fleste finansielle aktiver, der omsættes på regulerede markeder. Betragtningen synes at være, at den part, der vil sikre sig mod sådanne udsving, selv bør gardere sig, f.eks. ved at indgå aftale om kurssikring. At man ikke altid afdækker sig på den måde, skyldes måske ligefrem en (spekulativ) forventning til, at kursen udvikler sig i gunstig retning.'

Denne praksis begrundes med det grundsynspunkt, at den erstatningssøgende part ikke må kunne spekulere 'på skadevolderens regning' ved at rejse sådanne krav om påståede kurstab, da krav herom jo kun vil blive rejst, hvis kurserne bevæger sig modsat forventningen. I den konkrete klagesag kunne dette modsatte scenarium meget vel have været realiseret i maj 2020 – hvor klager begærede overførsel af sit depot – i yderligere negativ retning afhængig af COVID-19 pandemiens indflydelse på de finansielle markeder.

Det fremhæves herved, at Sampension påtog sig en finansiell risiko ved at lade depotet henstå på en konto med en garanteret rente på 0 %, eftersom den korte pengemarkedsrente i danske kroner på dette tidspunkt var negativ.

Den i retspraksis etablerede tilbageholdenhed i forhold til at idømme erstatning for kurstab ved (påståede) 'forsinkelser' ved overførsel af depoter, synes bekræftet i Ankenævnet for Forsikrings praksis, hvor der stilles betydelige krav til beviset for, at der måtte være begået sagsbehandlingsfejl hos de involverede selskaber, ligesom der i almindelighed ikke gives erstatning for påståede investeringstab.

Sampension henviser herved til sagerne 89247 og 89436, hvor Ankenævnet tog principiel stilling til grundlaget for et potentiel (påstået) erstatningsansvar for et pensionselskab i forbindelse med en overførsel af et pensionsdepot, herunder i forhold til Renteaftalen.

I sag 89247 angives det således bl.a., at der ikke foreligger offentligretlige forskrifter, som pålægger selskabet at realisere aktivet (klagers pensionsdepot) inden for en bestemt frist, at en erstatningsretlig vurdering og en vurdering af selskabets loyalitetspligt beror på sagens omstændigheder, samt at det tilmed 'efter det oplyste om branchens standarder' ikke kan anses for ansvarspådragende at forsinke overførelsen med knap 3 uger. Nævnet fastslår derudover, at klager har bevisbyrden for, at en påstået forsinket overførsel har medført et tab. Nævnets konklusion i kendelsen lyder herefter:

'Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets sagsbehandling har haft en sådan varighed eller haft fejl af en sådan grovhed'.

Også i sag 89436 udtrykker Ankenævnet sig markant i forhold til den ansvarsnorm, der i givet fald må være gældende for et (påstået) erstatningsansvar ved overførsel/leverandørskifte, og det anføres således som følger i kendelsen:

'Nævnet lægger til grund, at der ikke ud af offentligretlige forskrifter eller aftale mellem klageren og selskabet – hverken i generelle pensionsvilkår eller konkret i forbindelse med den aktuelle overførselsanmodning – kan udledes, at selskabet havde en forpligtelse til at overføre pensionsordningen inden en bestemt frist.

Det fremgår af brancheaftalen 'Renteaftalen', jf. § 3, stk. 1, at de selskaber, der har tilsluttet sig aftalen, forpligter sig til at overføre pensionsmidler 'så hurtigt som muligt', når de modtager en overførselsanmodning. Der er videre aftalt bestemmelser om tillæg af morarenter, hvis overførslen ikke er effektueret inden for løbende måned plus en måned.

I § 3, stk. 3, i 'Renteaftalen' hedder det dog, at som følge af lukkeperioden udvides denne frist med en ekstra måned for overførselsanmodninger, der modtages af det afgivende selskab i november og december måned.

Nævnet finder, at der ved afgørelsen af, om selskabet har pådraget sig et erstatningsansvar for langsom og sagsbehandling efter dansk rets almindelige erstatningsregler, må anlægges en samlet vurdering af sagens omstændigheder, idet der påhviler selskabet et almindeligt professionsansvar og en loyalitetsforpligtelse i kontraktforhold. Branchestandarder, der blandt andet kan udledes af branchens aftaler, indgår som en del af denne vurdering.

(...)

Nævnet finder, at det ikke er enhver form for langsom og sagsbehandling, der udgør en sådan overtrædelse af den loyale samarbejdspligt i kontraktforhold, at dette i sig selv kan begrunde et erstatningsansvar i kontraktforhold.

Nævnet finder endvidere, at selskabet med henvisning til brancheaftalen med rimelighed har kunnet lægge til grund, at det havde en længere frist til at gennemføre overførselsanmodningen, når anmodningen modtages på et tidspunkt, hvor lukkeperioden kan indtræde.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at selskabets sagsbehandling har haft en sådan varighed eller haft fejl af en sådan grovhed, at betingelserne for at ifalde erstatningsansvar er opfyldt.

Nævnet finder endvidere, at det forhold, at selskabet ikke informerede klageren om lukkeperioden ikke i sig selv kan medføre et erstatningsansvar. Nævnet kan herefter ikke pålægge selskabet at betale erstatning.'

Samme vurdering af ansvarsnormen ved overførsel af pensionsdepoter kommer til udtryk i Ankenævnets kendelse i sag 94113, hvor selskabet påbegyndte realiseringsprocessen 24 dage efter modtagelsen af overførselsanmodningen, men overførte ordningen 5 dage efter realiseringen/opgørelsen af kundens depot. Ankenævnet fandt (med rette), at der ikke påhvilede selskabet noget erstatningsansvar i forbindelse hermed.

SAMMENFATNING

Sammenfattende fastholder Sampension, at klager ikke kan gives medhold i klagen, idet klager ikke har sandsynliggjort, at der – som påstået – skulle påhvile et erstatningsansvar for selskabet i forbindelse med overførslen af klagers pensionsdepot.

Dette allerede som følge af, at klager ikke har godtgjort eller kan godtgøre, at overførslen er sket i strid med Renteaftalen, og idet klager ikke i øvrigt har godtgjort eller kan godtgøre, at selskabet måtte være erstatningspligtigt på andet grundlag."

Klageren har i brev af 10/9 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Kernen i denne sag er enkel:

Det var entydigt og ubestridt aftalt mellem Klager og Indklagede, at Klagers pensionsdepot skulle forrentes i Indklagedes markedsrente-produkt 3-i-1 Livspension med profilen Høj Risiko (bilag 3).

Klager bad den 5. maj 2021 Indklagede om at overføre Klagers depot hos Indklagede til [andet pensionselskab]. Klager var beføjet til at gå ud fra, at aftalen om markedsrente stod ved magt helt indtil overførselstidspunktet. Der stod ikke andet i aftalen mellem Klager og Indklagede.

Som følge af Indklagedes overførsels-processer/administrative praksis ændrede Indklagede imidlertid ensidigt det aftalte forrentningsvilkår fra markedsrente (3-i-1 Livspension, Høj Risiko) til 0 %. Det skete med virkning pr. 1. juni 2021, jf. Indklagedes svarskrift. Og det skete, uden at Klager blev orienteret, hørt eller på anden vis inddraget af Indklagede. Fra den 1. juni til den 1. juli 2021 blev Klagers depot altså fjernet fra det aftalte markedsrentemiljø af Indklagede.

Det havde Indklagede ikke hjemmel til i pensionsaftalen med Klager.

Dermed gjorde Indklagede sig skyldig i væsentlig misligholdelse af pensionsaftalen med Klager. Og derfor ifalder Indklagede erstatningsansvar overfor Klager for det tab, som Klager derved blev påført; det (af Indklagede) opgjorte tab på forrentning i juni måned 2021 på kr. 44.952 med tillæg af erstatning for Klagers mistede afkast hos [andet pensionsselskab] af dette beløb.

Det er ikke en undskyldelig omstændighed, at Indklagedes interne processer og systemer ikke tillod, at Indklagede overholdt sin aftale med Klager, og at de nødvendiggjorde, at Indklagede måtte misligholde aftalen i forbindelse med overførslen til [andet pensionsselskab]. Det er et Klager uvedkommende forhold, som kun Indklagede er ansvarlig for. Indklagedes praksis-/systembegrænsninger bør ikke komme Klager til skade.

I relation til de ovennævnte anbringender bemærker Klager for den gode ordens skyld, at de i svarskriftet nævnte afgørelser (svarskriftets side 13-15) er irrelevante for sagen. Klager påstår sig ikke tillagt erstatning på grund af Indklagedes fristoverskridelse; branchestandarden om overførsel indenfor en frist på løbende måned + en måned blev overholdt af Indklagede. Erstatningsansvaret bunder derimod i Indklagedes væsentlige misligholdelse af sin markedsrenteaf tale med Klager.

Og hermed kunne man umiddelbart afslutte replikken.

Men indholdet af Indklagedes svarskrift giver dog anledning til enkelte yderligere bemærkninger vedrørende væsentligheden af Indklagedes misligholdelse:

Aftalen om markedsforrentning af Klagers depot var selvsagt væsentligt for Klager. Pointen med placering af pensionsmidler hos et pensionsselskab er, at pensionsopsparingen helst skal vokse; dels ved pensionskundens indbetalinger men dels også – og væsentligst – ved pensionsselskabets investering af pensionsopsparingen i forrentningsmiljøet, der bestemmes af pensionsselskabets aftale med kunden (i Klagers konkrete tilfælde; 3-i-1 Livspension, Høj risiko). Ethvert pensionsselskab og enhver pensionskunde ved, at afkastet af investeringen af pensionskundens depot er et markant og vigtigt salgs-parameter for pensionsselskaberne – også for Indklagede, der i Klagers godt seks år som kunde aktivt og løbende orienterede Klager om Indklagedes afkast-niveau i forhold til konkurrenterne i markedet. Det var altså yderst kendeligt for Indklagede, at forudsættningen om forrentning af depotet var af stor vigtighed for Klager.

Derfor er det i relation til vurderingen af væsentligheden af Indklagedes misligholdelse – Indklagedes ensidige og aftalestridige fjernelse af Klagers pensionsdepot fra markedsrente-miljøet med virkning pr. 1. juni 2021 – en skærpende omstændighed, at Indklagede ikke gjorde sig den ulejlighed at orientere Klager om sin praksis.

Indklagede har i svarskriftet erkendt, at praksis ikke var beskrevet noget sted i pensionsvilkårene (svarskriftets side 2). Man holdt vilkåret skjult. Senest ved Indklagedes email af 30. april 2021 (bilag 2) om situationen efter [arbejdsgivers] valg af ny pensionsleverandør havde det været oplagt for Indklagede i det mindste at have orienteret Klager (og Klagers kolleger) om sin praksis – ikke mindst i lyset af de følsomme aktiemarkeder i foråret 2020, jf. Indklagedes egne ord i svarskriftets side 3. Men det gjorde Indklagede ikke.

Dermed udsatte Indklagede Klager, der traf beslutning om depotflytning til [andet pensionsselskab], for en væsentlig risiko, der ikke opvejes af Indklagedes bemærkninger om, at hvis aktiemarkedet i juni 2021 var gået ned og ikke op, ville Klager have været beskyttet mod tab. Markedet gik

i Klagers tilfælde ikke ned. Det gik op. Og Klager var som nævnt beføjet til at regne med, at Klagers depot – med de markedsrente-risici, der i forbindelse med investering altid er givne – ville følge markedet i overensstemmelse med Klagers markedsrenteaftale med Indklagede indtil umiddelbart før overførslen til [andet pensionsselskab].

Indklagedes holdning til, hvem der burde have opdaget Indklagedes vilkår om/praksis for at flytte kundernes depoter ud af det aftalte markedsrente-miljø i overførselssituationen, er bemærkelsesværdig.

Indklagede synes at være af den opfattelse, at det var alle andre, der fejlede i relation til oplysningen om Indklagedes overførselspraksis; Klager skulle have spurgt (det antydes endda, at Klager selv på grund af sin stilling hos [arbejdsgiver] burde have kendt til vilkåret), [arbejdsgiver] rådgav forkert, [forsikringsmægler] rådgav forkert, og rådgivningsforpligtelsen påhvilede i øvrigt i det hele det modtagende pensionsselskab, [andet pensionsselskab], må man forstå Indklagedes synspunkt.

Problemet ved denne ansvarsfralæggelse fra Indklagedes side er imidlertid, at det kun var Indklagede, der kendte til sin praksis. Intet andet, dansk, kommercielt pensionsselskab benytter sig af Indklagedes fremgangsmåde ved overførsel. Alle andre, danske, kommercielle pensionsselskaber fortsætter markedsforrentningen af pensionskundens depot helt frem til umiddelbart før overførslen finder sted. Alle andre, danske kommercielle pensionsselskaber er i stand til at opgøre markedsrente-afkast fra dag til dag. Kort sagt; ingen andre konkrete aktører end Indklagede vidste eller burde have vidst, at Indklagedes overførselspraksis adskiller sig markant fra branchens standard. Så er det svært for andre end Indklagede at rådgive om den.

Som en yderligere omstændighed, der taler for, at væsentligheden af Indklagedes misligholdelse af den indgåede markedsrenteaftale med Klager er betragtelig, bemærkes det, at Indklagede – ved ikke at have gjort vilkårene for overflytning klart for Klager – har tilsidesat forpligtelsen til at iagttage god skik, jf. § 4 i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om God Skik for Finansielle Virksomheder.

Af særbestemmelsen om aftalevilkår i bekendtgørelsens § 6, stk. 1, fremgår det, at:

'Stk. 1. En finansiell virksomhed skal indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium. En aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter samt af de finansielle ydelser, der er omfattet af aftalen. (...)

Stk. 2. Vilkår, der indgår i aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser. (...)'

§ 6 rummer altså et i dansk ret relativt sjældent forekommende krav om skriftlighed ved aftaleindgåelse.

Ved ikke at lade det væsentlige vilkår om Indklagedes praksis i forbindelse med forrentning ved overførsel fremgå af sine skriftlige vilkår har Indklagede overtrådt bekendtgørelsens § 4 og § 6. Indklagedes bemærkninger om, hvem der burde have vidst eller have rådgivet om hvad, er dermed i realiteten uden betydning. Bekendtgørelsens § 6 knæsesætter, at ansvaret for at oplyse vilkårene ligger hos Indklagede, hvilket i øvrigt er i tråd med dansk obligationsrets almindelige grundsatninger om den professionelle parts loyale oplysningsforpligtelse. Det ansvar tilsidesatte Indklagede.

Det andet, selvstændige ansvarsgrundlag – Indklagedes overtrædelse af Renteaftalens § 3 (bilag 1) – fastholdes også. Indklagedes bemærkninger i svarskriftet giver ikke anledning til andet.

Indklagede har undladt at besvare Klagers opfordring til at oplyse, hvorvidt Klagers depotbeløb, der pr. 10. juni 2021 med virkning pr. 1. juni 2021 blev opgjort og overført til Indklagedes 0-rentekonto, er enslydende med det beløb, som Indklagede overførte til [andet pensionsselskab] pr. 1. juli 2021 (bilag 6). På denne baggrund må det lægges til grund, at beløbene i al væsentlighed er enslydende, og at tidspunktet for opgørelsen af Klagers depot således rettelig er 1. juni 2021. Ved først at overføre Klagers depot pr. 1. juli 2021 i strid med Renteaftalens § 3, stk. 2, har Indklagede således opført sig erstatningspådragende overfor Klager. Erstatningsbeløbet på kr. 44.952 er opgjort i tråd med principperne i Renteaftalens § 3, stk. 2, 3. pkt.

Det er alene – som også relativt grundigt beskrevet af Indklagede i svarskriftet – Indklagedes interne administrationsprocesser, der afstedkom forsinkelsen med overførslen, hvilket kostede Klager forrentningen af depotet i juni måned 2021. Renteaftalens vilkår begrænser ikke pensionsselskabets forpligtelse til dét, der for det enkelte pensionsselskab er 'systemteknisk muligt og administrativt hensigtsmæssigt', jf. Indklagedes svarskrift, side 9. Dette bestrides. Fristen på fem dage fra opgørelse af depotet er absolut, jf. Renteaftalens § 3, stk. 2, 2. pkt., med henblik på at kundens pensionsmidler hurtigst muligt kan blive genplaceret i det (markeds-) rentemiljø, som kunden vælger.

Klager er enig i, at Klager ikke er part i Renteaftalen. Men at Indklagede var medlem af Forsikring & Pension og dermed havde tiltrådt de gældende markedsstandarder, herunder Renteaftalen, var naturligvis en væsentlig og for Indklagede kendelig forudsætning for Klagers og Klagers arbejdsgivers, ..., aftalerelation til Indklagede. Som følge af Indklagedes medlemskab kunne Klager berettiget forvente, at Indklagede overholdt de gældende branchestandarder, herunder Renteaftalens § 3, stk. 2. Men det gjorde Indklagede ikke. Også på det grundlag har Indklagede opført sig culpøst og erstatningspådragende overfor Klager.

Afslutningsvist nogle få bemærkninger om forretning:

Klager har valgt ikke at kræve proces- eller morarente af sit erstatningskrav. Indklagedes bemærkninger om morarente er således irrelevante for sagen.

Klagers samlede erstatningskrav består af tre komponenter, der alle er udtryk for konkret lidte tab, herunder

1. det af Indklagede oplyste forrentningstab hos Indklagede for juni måned 2021, kr. 44.952,
2. det konkrete afkast, som beløbet på kr. 44.952 ville have givet anledning til hos [andet pensionsselskab] fra den 3. juli 2021 (og indtil Indklagedes betaling sker), hvis Indklagede ikke havde misligholdt forrentningsaftalen med Klager hhv. Renteaftalen men i stedet havde opgjort og overført beløbet i overensstemmelse med Indklagedes forrentningsaftale med Klager og med almindelige branchestandarder, og
3. den velkomst-bonus på 0,75 % af beløbet på kr. 44.952, som Indklagede på svarskriftets side 4 kvitterer for, at [andet pensionsselskab] betalte ved [arbejdsgivers] medarbejders, herunder Klagers, overførsel af depoter til [andet pensionsselskab]."

Hertil har selskabets advokat i brev af 28/9 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Ad Reguleringen af overførslen

Der er ikke mellem klager og selskabet uenighed om, at klagers pensionsdepot ifølge den indgåede aftale skulle forrentes med profilen høj risiko. Klagers angivelse af, at han skulle være *'beføjet til at gå ud fra'*, at der ville ske forrentning med markedsrente i hele perioden frem til overførslen til ny pensionsleverandør, savner imidlertid grundlag, både i selve pensionsaftalens vilkår, og i de praktiske realiteter ved en overførsel af et pensionsdepot.

Den mellem klageren og selskabet indgåede pensionsaftale forholder sig således ikke til forrentningen i den mellemp periode, der nødvendigvis altid vil opstå i forbindelse med overførsel til en ny pensionsleverandør. Dette er – selskabet bekendt – heller ikke tilfældet hos andre pensionsleverandører.

Klager kan således ikke have været *'beføjet til at gå ud fra'* en forrentning af depotet baseret på høj risiko helt frem til det tidspunkt, hvor depotet er overført, dvs. lagt ind i det fortsættende selskabs systemer.

Det er også ukorrekt, når det af klager påstås, at selskabet *'ensidigt'* skulle have ændret aftalevilkårene for den indgåede aftale. Aftalen tager nemlig slet ikke stilling til, hvordan afkastet (hvad enten det måtte være positivt eller negativt) på klagerens depot skulle beregnes helt frem til overførslen.

I mangel af en sådan aftale er det relevant at søge støtte i den indgåede brancheaftale for overførsel (renteaftalen af 1. december 2011, § 3, stk. 3). Også klageren synes at være enig i, at denne aftale reflekterer branchestandarden i disse tilfælde. Renteaftalen forudsætter, at der vil være en periode uden den afkastberegning, som depotet ellers ville være genstand for, i en nærmere fastsat mellemp periode. Ifølge renteaftalen kan denne periode løbe helt frem til *'allersenest indenfor den løbende måned samt én måned efter det tidspunkt, hvor det afgivne selskab har modtaget forsikredes anmodning om overførsel'*.

Som også anført i selskabets svar af 5. august 2021 vil og må der ved overgangen fra et depot placeret i en højriskoprofil (som klagers pensionsdepot) til et nyt højriskopensionsdepot (hos ny pensionsleverandør) nødvendigvis være en periode, hvor depotet følger andre principper for forrentning end den profil, som klager (eller andre kunder) har valgt.

I den konkrete situation gav selskabets procedure for administration af en begæring om overflytning af pensionsdepotet en garanteret rente på 0 %. Dette var (og er) bedre end den gældende negative markedsrente for den relativt kortvarige periode, hvor depotet blev placeret på den interne konto, forud for endelig opgørelse og overflytningen af depotet.

Den eneste årsag til placeringen af depotet på kontoen med den garanterede rente på 0 % var klagers anmodning om opgørelse og overførsel af depotet til ny pensionsleverandør. Overførslen er sket i overensstemmelse med selskabets faste rutiner for overførslen, hvilke rutiner ligger indenfor og i overensstemmelse med den branchestandard, der er udtrykt i renteaftalen.

Allerede af denne årsag er der ikke – som påstået af klager – tale om hverken nogen misligholdelse af pensionsaftalen (og i alle tilfælde ikke nogen væsentlig misligholdelse) endsige nogen skadevoldende handling med et heraf følgende erstatningsansvar. Klagers anbringender herom beror på den urigtige præmis, at selskabet skulle have begået aftalebrud og herved have påført klager et tab. Dette er – som angivet ovenfor – ikke korrekt, jf. i øvrigt herved de i selskabets indlæg af 5.

august 2021 side 14-15 refererede kendelser fra ankenævnet, uanset om klager finder, at disse er irrelevante.

Det er herved noteret, at klager (øverst side 2 i indlægget af 10. september 2021) synes at anerkende, at branchestandarden efter renteaftalen (overførsel indenfor løbende måned + én måned) er overholdt, jf. dog nedenfor.

Ad Spørgsmålet om klagers berettigede forventninger (side 2 i klagers indlæg)

Klagers valg af en højrisikoprofil med markedsforrentning af sit pensionsdepot skal naturligvis respekteres af selskabet. Dette er også sket, så længe depotet har været forvaltet af selskabet (dvs. frem til overførselsprocessen blev sat i gang), ligesom det vil skulle respekteres i den formodentlig lange årrække fremover, hvor klager måtte fastholde denne investeringsprofil for sit pensionsdepot.

Som det imidlertid også er angivet ovenfor, må kravet om og muligheden for markedsforrentning altid fraviges i den mellempperiode, hvor depotet skal opgøres og overflyttes til ny pensionsleverandør, eftersom denne proces altid vil forudsætte, at depotet i en mellempperiode omlægges til kontantdepot forud for overførslen.

Selskabet gentager, at selskabets fremgangsmåde herom er i fuld overensstemmelse med renteaftalens § 3 (løbende måned + én måned). At klager i overførselsperioden ikke har opnået den markedsforrentning (og for den i sagen omhandlede periode: den yderligere gevinst), som klagers investeringsvalg i perioden kunne have medført, er en nødvendig konsekvens af begæringen om overførsel.

Som ligeledes angivet i selskabets indlæg til ankenævnet af 5. august 2021 ville klager omvendt have profiteret af placeringen af depotet på en konto med en garanteret rente på 0 %, hvis værdien af depotet i den mellemliggende periode var faldet.

Når klageren på side 2 i indlægget af 10. september anfører, at 'vilkåret' i forbindelse med overførslen skulle være blevet holdt skjult af selskabet, må selskabet fastholde, at det som afgivende selskab ikke havde nogen aktiv rådgivningsforpligtelse eller for den sags skyld en konkret orienteringspligt om proceduren for overførslen.

Tværtimod må det antages, at selskabet har endog særdeles begrænset mulighed for at kontakte pensionskunder (her klager), når kunden har anmodet om overførsel af sit depot, jf. straks nedenfor.

Havde klager konkret anmodet om oplysninger vedrørende overførselsproceduren, så havde selskabet naturligvis oplyst herom og i den forbindelse henvist til, at renteaftalen (som er udtryk for branchens standard) tillader en mellempperiode på løbende måned + én måned, jf. igen renteaftalens § 3, stk. 3. Klager kunne så – hvis klager havde en forudelse om, hvordan kurserne i perioden ville udvikle sig – have taget højde herfor ved timingen af sin begæring om overførsel.

Som tillige angivet i selskabets indlæg af 5. august 2021 valgte klager at søge rådgivning hos ny pensionsleverandør. Der blev imidlertid hverken af klager, af ny pensionsleverandør eller af den forsikringsmægler, der bistod med overflytningen af ordningen til ny pensionsleverandør, rettet

henvendelse til selskabet med spørgsmål om fremgangsmåden ved flytning af de individuelle medarbejderes (herunder klagers) pensionsdepoter.

Selskabet henviser i den forbindelse til, at en aktiv henvendelse til kunder, der har begæret overførsel, om konsekvenserne af kundens overførselsbeslutning, ville kunne blive opfattet som et forsøg på at påvirke kundens beslutning om at overføre sin pension til et andet selskab. At der gælder et sådant forbud, er senest antaget ved to afgørelser fra Finanstilsynet af henholdsvis 27. maj og 29. juni 2021.

Finanstilsynet har i forbindelse med afgørelserne (der bl.a. er omtalt i pressemeddelelse af 12. juli 2021 offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside) slået fast, at rådgivningsforpligtelsen i forbindelse med en flytning af en pensionsordning ligger hos det modtagende selskab (ny pensionsleverandør), der således skal sikre, at pensionskunden (her klager) bliver oplyst om fordele og ulemper ved en overførsel og dermed har mulighed for at foretage sit valg på et oplyst grundlag.

Særligt Finanstilsynets påbud til Danica Pension (af 29. juni 2021), der tillige er offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside illustrerer, at afgivende pensionsleverandører skal være endog særdeles tilbageholdende med kontakt til kunden for ikke at risikere at komme i konflikt med kravene i bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører, jf. følgende formulering af påbuddet:

'Finanstilsynet påbyder derfor Danica følgende for at efterleve § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

1. At gennemføre en pensionstagers anmodning om overførsel af sin pensionsordning uden at kontakte pensionstageren, medmindre der er risiko for, at pensionstageren ved overførslen mister væsentlige rettigheder.'

Det er derfor i det hele i overensstemmelse med Finanstilsynets praksis, når det af selskabet er påpeget, at rådgivningsforpligtelsen ligger hos modtagende selskab/ny pensionsleverandør og i dette tilfælde tillige den forsikringsmægler, der bistod i forbindelse med overførslen af pensionsordningen til ny pensionsleverandør.

Ad Praksis for overførsel af pensionsdepotet og oplysning herom (side 3 i klagers indlæg)

Klager angiver i indlægget af 10. september 2021, øverst s. 3, at *'intet andet, dansk, kommercielt pensionsselskab benytter sig af indklagedes fremgangsmåde ved overførsel'*, og at alle andre *'kommercielle pensionsselskaber fortsætter markedsforrentningen af pensionskundens depot helt frem til umiddelbart før overførslen finder sted'*.

Hertil bemærkes for det første, at selskabet ikke er et kommercielt pensionsselskab, men derimod et arbejdsmarkedspensionsselskab, jf. tillige selskabets indlæg af 5. august 2021, hvor baggrunden for selskabets oprindelige overtagelse af pensionsordningen hos klagers arbejdsgiver tillige er beskrevet.

Det er velkendt, at arbejdsmarkedspensionsselskaber har lavere omkostninger som følge af de stordriftsfordele, der typisk kan opnås ved administrationen af arbejdsmarkedspensionsordnin-

ger. Til gengæld er der også ofte færre muligheder hos arbejdsmarkedspensionsselskaber end hos kommercielle pensionsleverandører, og et arbejdsmarkedspensionsselskabs administrative procedurer er således ikke beregnet til at håndtere et stort antal manuelle ekspeditioner af kunders pensionsdepoter med kort varsel.

For det andet, så er der ikke tale om opgørelse af et markedsafkast per en given dato, men derimod om overførsel af klagers depot på klagers begæring.

Selskabet bekendt findes der ingen oversigt over praksis for overførsler af pensionsdepoter endsi-ge en 'markedsstandard', som skulle adskille sig fra den branchestandard, der fremgår af renteaftalen.

I den forbindelse henviser selskabet igen til den praksis fra Ankenævnet for Forsikring, der er refereret på side 14 og 15 i selskabets indlæg af 5. august 2021. Det fremgår af denne praksis – der omhandler kommercielle pensionsselskaber – at der netop ikke sker/er krav på markedsforrentning helt frem til tidspunktet for overførslen af pensionsordninger. Hvis overførslen af depotet er sket senere end 5 bankdage efter den i renteaftalen fastsatte frist på løbende måned + én måned, så er konsekvensen betaling af morarenter.

For så vidt angår klagers henvisning til §§ 4 og 6 i bekendtgørelse nr. 330 om god skik for finansielle virksomheder (god skik bekendtgørelsen), bemærkes det, at i § 67 i de for pensionsordningen gældende betingelser, **bilag A**, er de generelle vilkår for overførsel af pensionsdepotet til ny pensionsleverandør beskrevet. Af disse fremgår det, at klager kan overføre værdien af sin pensionsordning til en anden pensionsleverandør, når præmiebetalingen ophører ved leverandørskifte. Dermed indeholder aftalen en beskrivelse af parternes væsentligste rettigheder og pligter ved overførsel.

Det bemærkes herved blot for god ordens skyld, at overførslen – som hos andre pensionsselskaber – rent praktisk sker ved modtagelse af en anmodning om overflytning af depotet via EDI-systemet. Når denne anmodning er modtaget, sætter selskabet overførselsprocessen i gang, og når overførslen er klar, fremsendes der meddelelse via EDI-systemet til ny pensionsleverandør om de overflyttede midler.

Herudover bemærkes det, at pensionsbranchens aktører/selskaber (såvel kommercielle selskaber som arbejdsmarkedspensionsselskaber), så vidt selskabet er bekendt, ikke i forsikringsvilkårene eller for den sags skyld i andet offentliggjort materiale konkret redegør for den tekniske og administrative procedure i forbindelse med overførsel.

Det gentages derfor, at den i branchen indgåede renteaftale er udtryk for branchestandarden, der 'udfylder' den konkret med klager indgåede aftale. Der er ikke belæg for, at der skulle foreligge en anden standard for beskrivelsen af eller for den sags skyld den praktiske gennemførelse af overførslen.

Allerede af denne årsag, kan den praktiske gennemførelse af overførsel af pensionsdepotet fra selskabet til ny pensionsleverandør heller ikke anses som en beskrivelse af 'parternes væsentligste rettigheder og pligter', således som dette er angivet i god skik bekendtgørelsens § 6. At klager oplever, at han er 'gået glip af' en konkret markedsgevinst i overførselsperioden, må betragtes som en skuffet forventning, som ikke er skabt ved nogen overtrædelse af selskabets god skik forpligtelser.

God skik bekendtgørelsen er således tavs med hensyn til, hvordan et arbejdsmarkedspensionsselskab skal informere sine kunder i forbindelse med begæringer om overførsel af pensionsdepoter.

Til sammenligning af den detaljeringsgrad, som lovgiver har ment skulle være til stede for at kunne pålægge en finansiell virksomhed en 'god skik' forpligtelse, kan der henvises til bekendtgørelsen om god skik for boligkredit, hvor der i 2017 blev indført en særskilt bestemmelse om oplysninger om kursskæring (nu § 27 i bekendtgørelsen) og en forpligtelse til oplysning herom for udbydere af realkreditloven. En sådan forpligtelse bestod ikke før ændringsbekendtgørelsen (nr. 606 af 23. maj 2017), selvom problemstillingen var kendt.

Sammenfattende afviser selskabet derfor, at der skulle foreligge en overtrædelse af § 6, stk. 1, i god skik bekendtgørelsen ved selskabets manglende beskrivelse af den konkrete fremgangsmåde ved overførsel af depoter til ny pensionsleverandør, endsiqe, at klager skulle kunne støtte ret herpå.

Ad Klagers depot

På klagers anmodning nederst side 3 om, hvad klagers pensionsdepot var opgjort til pr. 10. juli 2021, kan det kan oplyses, at depotet pr. denne dato blev opgjort til kr. 2.190.333 (uden tilbageholdt PAL).

Ad Selskabets administrationsprocesser for overførsel

Klager har kommenteret på selskabets redegørelse for processen i forbindelse med overførsel og har argumenteret for, at dette ikke skulle være i overensstemmelse med renteaftalen.

Selskabet finder ikke grundlag for at kommentere yderligere på dette, men henviser i det hele til redegørelsen på side 8-11 i selskabets indlæg af 5. august 2021.

Endvidere finder selskabet det umiddelbart bemærkelsesværdigt, at klager øverst i indlægget af 10. september 2021 øverst side 2 angiver, at branchestandarden efter renteaftalen er overholdt af selskabet, men på side 4, 2. afsnit angiver, at dette ikke var tilfældet. Der henvises hertil blot i det hele til ovenstående.

Sammenfatning

Sammenfattende giver klagers indlæg af 10. september 2021 ikke selskabet anledning til en re-vurdering eller ændret stillingtagen.

I overensstemmelse med ovenstående fastholder selskabet, at der ikke i forbindelse med selskabets overførsel af pensionsdepotet til ny pensionsleverandør er handlet ansvarspådragende eller for den sags skyld 'blot' i strid med god skik, ligesom selskabet fastholder, at renteaftalens bestemmelser er overholdt, hvilket klager – i hvert fald øverst side 2 i indlægget af 10. september 2021 – har erklæret sig enig i."

I brev af 15/10 2021 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Indklagedes duplik af 28. september 2021 giver ikke anledning til ændring af Klagers påstande og anbringender. Duplikken giver dog anledning til nogle få – igen klargørende – bemærkninger som følger:

Der er enighed mellem parterne om, at Renteaftalen (bilag 1) udtrykker branchestandarden for overførsel af pensionsdepoter, herunder tidsfrister.

Men Indklagede undlader fortsat at forholde sig til, at Renteaftalen (bilag 1) indeholder to selvstændige frister:

1. § 3, stk. 1 og 3, hvorefter en begæring om overførsel af pensionsdepot skal ske *'hurtigst muligt' og 'allersenest inden for løbende måned samt én måned efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikredes anmodning om overførsel'*, og
2. § 3, stk. 2, hvorefter overførsel skal ske umiddelbart efter opgørelse og *'allersenest 5 bankdage efter opgørelsesdatoen.'*

Klager anerkender, at Indklagede lykkedes med at overholde kravet i § 3, stk. 3; den 7. maj 2020 modtog Indklagede anmodningen om overførsel til [andet pensionsselskab]. Og overførslen skete den 1. juli 2020.

Men Klager bestrider, at Indklagede overholdt kravet i § 3, stk. 2, der som tidligere nævnt netop har til formål at afgrænse den periode, i hvilken pensionskundens depot må være udenfor det (med det overførende pensionsselskab) aftalte rentemiljø: Maksimalt fem bankdage efter opgørelsesdatoen.

Så det er klart, at der i forbindelse med overførsel – uanset den indgåede aftale om forrentningsprofil – vil være en periode, hvor pensionsdepotet må tages ud af det aftalte forrentningsmiljø. Men perioden må ikke være en måned, hvilket Indklagedes interne processer leder til. Perioden må maksimalt være 5 bankdage.

Ved ensidigt og uhjemlet at have fjernet Indklagedes depot fra det aftalte forrentningsmiljø i hele juni måned 2021, har Indklagede påført Klager et tab på forrentning, svarende til kr. 44.952 – påstandsbeløbet.

Indklagede har oplyst, at Indklagede den 10. juni 2020 opgjorde og overflyttede Klagers depot til nulrentekontoen med virkning pr. 1. juni 2020. På dette tidspunkt var Indklagede i besiddelse af alle informationer, der muliggjorde en beregning af det depot-beløb, som skulle overføres til [andet pensionsselskab] – kr. 2.188.987. Det gælder både gebyrer og PAL. Sidstnævnte var nemt, fordi Indklagede kendte forrentningen frem til og med den 31. maj 2020, og vidste, at Klagers depot i juni 2020 ville blive forrentet med 0 %.

I klageskriftet blev Indklagede opfordret til at bekræfte, at depotbeløbet på kr. 2.188.987, er lig med det beløb, som Indklagede med virkning pr. 1. juni 2020 placerede på 0-rentekontoen. Indklagede har i replikken besvaret provokationen, men har i den forbindelse anført, at beløbet udgjorde kr. 2.190.333 – dog '(uden tilbageholdt PAL)'. Indklagede har ikke gjort sig ulejlighed med at forklare forskellen mellem de to beløb; kr. 1.346. Indklagede har dog heller ikke bestridt, at beløbene – bortset fra PAL – er identiske.

På det grundlag kan det lægges til grund, at beløbene – med fradrag af PAL – er ens, at alle komponenter til beregning af beløbet på kr. 2.188.987 var Indklagede bekendt den 10. juni 2020, og at 'opgørelsesdatoen', jf. Renteaftalens § 3, stk. 2, således var den 10. juni 2020.

Ved først at overføre Klagers depot til [andet pensionsselskab] den 1. juli 2020 har Indklagede dermed tilsidesat fristen på fem bankdage i medfør af Renteaftalens § 3, stk. 2. Indklagede opgjorde ikke Klagers depot på ny, jf. Renteaftalens § 3, stk. 2, 3. punktum, hvorfor Indklagede ifalder erstatningsansvar overfor Klager i overensstemmelse med påstanden.

Det er ikke afgørende, om Indklagede er et kommercielt pensionsselskab eller et arbejdsmarkeds-pensionsselskab. Indklagede er omfattet af de samme branchestandarder for overførsel som alle andre danske pensionsselskaber, der har tiltrådt Renteaftalen.

For den gode ordens skyld gentages det endeligt, at Indklagede selvsagt ikke kan påføre andre forpligtelsen til oplyse om en for kunden risikofyldt overførselsproces, som kun Indklagede kendte til."

Selskabets advokat har i brev af 2/11 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet er (fortsat) af den opfattelse, at renteaftalen, sagens bilag 1, udtrykker branchestandarden for overførsel af pensionsordninger.

Imidlertid er selskabet (fortsat) uenig i, at det ikke skulle have overholdt renteaftalen i forbindelse med overførslen efter opgørelse af klagers pensionsordning.

Aftalens § 3, stk. 2, angiver, at pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdatoen. Som tidligere angivet i selskabets svar af 5. august 2021 til ankenævnet, gentages det således, at der ikke skete opgørelse af klagers depot, da selskabet den 10. juni 2020 placerede depotet på 0-rentekontoen.

Selskabet opgjorde og overførte – i overensstemmelse med selskabets administrative procedure – først klagers pensionsordning pr. 1. juli 2020 efter fradrag af overførselsgebyr (kr. 1.400) og PAL-opgørelse, jf. tillige tidslinjen på side 7 i selskabets svar af 5. august 2021 til ankenævnet. Selskabet overførte dermed straks pensionsordningen efter opgørelsesdatoen den 1. juli 2020.

Aftalens § 4 angiver, at ved overførsel senere end § 3, stk. 3 – dvs. senere end løbende måned med tillæg af én måned – så påløber der morarenter efter udløbet af 5 bankdage. Denne frist er ikke overskredet.

Selskabet henviser herved til redegørelsen for betydningen af renteaftalens § 3, stk. 1-3 og særligt, hvad der skal forstås ved begrebet opgørelse og opgørelsesdatoen i § 3, stk. 2. Jeg henviser herom til side 10 i selskabets svar til ankenævnet af 5. august 2021.

Derfor er betingelserne i renteaftalens § 3, stk. 3 sammenholdt med stk. 2, i det hele overholdt, jf. igen selskabets tidligere indlæg.

Det fastholdes på dette grundlag, at overførslen for det første er sket i overensstemmelse med renteaftalen, og at selskabet – hverken på grundlag af renteaftalen eller på noget andet grundlag – har pådraget sig et ansvar eller en erstatningspligt i forbindelse med overførslen af klagers depot."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af pensionsoverblik pr. 1/1 2020 fremgår bl.a.:

Ankenævnet for Forsikring

30.

96936

"Pensionsform	3 i 1 Livspension	Markedsrente
Investeringsprofil	Høj risiko"	

Af mail af 30/4 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Vigtig information om leverandørskifte fra 1. maj

...

Overførsel af din opsparing

Du har mulighed for at overføre opsparingen på din pensionsordning til dit nye pensionsselskab mod et gebyr til Sampension.

Vi står til rådighed for at hjælpe dig, hvis du overvejer at flytte dit depot til dit nye pensionsselskab. Der kan nemlig være spørgsmål omkring din pensionsordning i Sampension, du skal have afklaret, inden du flytter dit depot. Du kan ringe til os på telefon ... og få svar på dine spørgsmål.

Du kan fortsat have din opsparing i Sampension

Vi har været meget glade for samarbejdet med [arbejdsgiver] og alle medarbejdere i ... Du kan naturligvis fortsat være kunde og lade din opsparing blive i Sampension. Det kan du gøre, uden at du behøver at foretage dig noget. I Sampension gør vi os umage for at sikre dig gode langsigtede afkast – og fastholde vores lave omkostninger, uanset om du er i job eller går på pension."

Klageren har i mail af 18/5 2020 til sit nye pensionsselskab bl.a. bemærket:

"Så er der i morgen gået 14 dage siden min overførselsanmodning var klar. Markederne rejser sig stille og roligt, og jeg vil være ked af, at min opsparing svæver et sted i cyberspace og ikke kommer med på rejsen opad. Jeg kan endnu ikke se den på [nye pensionsselskabs app]. Kan du give mig en status?"

Klagerens nye pensionsselskab har i mail af 18/5 2020 til klageren bl.a. anført:

"Din pension er fortsat hos Sampension, og er derfor fortsat investeret som aftalt med dem. Som lovet giver jeg besked så snart at pengene er modtaget og de placeres hurtigt, så du ikke er ude af markedet. Jeg ved at Sampension overfører din ordning hurtigt i forhold til den normale ekspeditionstid."

I mail af 2/6 2021 fra klagerens nye pensionsselskab til klageren hedder det bl.a.:

"Som aftalt hermed bekræftelse:

'På vegne af [andet pensionsselskab] kan jeg bekræfte, at [andet pensionsselskab] i forbindelse med indgåelsen af firmapensionsaftalen, der trådte i kraft den 1. maj 2020, med [arbejdsgiver] i Danmark accepterede at tilføre en velkomst-/loyalitätsbonus på 0,75% af værdien af de depoter, tilhørende [arbejdsgivers] medarbejdere, som [andet pensionsselskab] modtog indenfor en periode på seks måneder fra ikrafttrædelsesdagen.' "

Af brev af 1/7 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Overførsel af din pensionsordning

Du har bedt os om at overføre værdien af din pensionsordning til [andet pensionsselskab] i henhold til Pensionsbeskatningslovens § 41.

Beløbet som bliver overført udgør 2.188.987 kr.

Vi gør opmærksom på, at vi har trukket et gebyr ved overførslen på 1.400 kr. Vi har afregnet skat af pensionsafkast til SKAT. Beløbet er på 45.536,76 kr. for 2019. Oplysning om skat af pensionsafkast for 2020 er overført til [andet pensionsselskab].

Forsikringsforholdet hos os er nu ophørt."

Klageren har i mail af 23/9 2020 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg forstår, at den indgåede branchestandard-aftale tilsiger, at man ved overførselsanmodningen som afgivende selskab har 30 dage plus løbende måned til at foretage overførslen af pensionsdepotet til det modtagende pensionsselskab. Det synes også at være, hvad Sampension gør. Men derudover har jeg forstået, at Sampension har en intern retningslinje om, at man – når overførselsanmodningen kommer – tager depotet, der skal overføres, ud af det aftalte investeringsmiljø og placerer depotet på en fast forrentet konto. Den giver for tiden 0 % i rente.

Det har betydet, at en god del af [arbejdsgiver]-medarbejderne har oplevet, at pensionsdepotet, der skal overføres, i en måned eller mere ikke er blevet forrentet. Konsekvensen – tabet – er selv sagt større eller mindre afhængigt af den valgte risikoprofil, den tidsmæssige afstand til pension m.v., men i et marked, der er i færd med at rette sig efter Corona-krisens påvirkninger, er det for hovedparten ensbetydende med, at man realiserer et forretningstab, der kunne have været undgået, hvis Sampension havde ladet pengene stå i investeringsmiljøet indtil overførsel. Det bruger vi pt en relativt stor mængde tid på at håndtere med vores skuffede medarbejdere.

Med henblik på at kunne besvare de mange henvendelser, har jeg brug for jeres hjælp. Jeg beder dig derfor venligst om at redegøre for, hvorfor I så længe inden overførslen finder sted tager depotet ud af investeringsmiljøet, og hvorfor I helt enkelt ikke i samme postgang foretager overførslen. I har ligesom 'fat i' pengene to gange, tænker jeg. Derudover vil jeg gerne bede om svar på, hvilken hjemmel Sampension mener at have til ensidigt at ændre den aftale, som Sampension har med den enkelte kunde om valg af investeringsprofil. Ingen kunde, mig selv inklusive, er mig bekendt blevet underrettet eller hørt om fremgangsmåden."

I mail af 25/9 2020 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vi har ikke fat i pengene to gange. Der er tale om systemteknik. Når [arbejdsgiver]-medarbejderen har anmodet om at overføre sin opsparing til [andet pensionsselskab], så placerer vi opsparingen på en kontantkonto, som pt. giver 0 % i rente (hvilket som bekendt er en højere forrentning end indlånsrenten i de fleste pengeinstitutter). Forud for dette opfordrede vi kunderne til at kontakte os før overførsel for at få styr på detaljerne i vores procedure. Den opfordring har [arbejdsgiver]-kunderne også fået skriftligt.

Vores håndtering lever fuldt ud op til den branchestandard-aftale, som du nævner, og hvor vi som afgivende selskab har 30 dage plus den løbende måned til at foretage overførslen af pensionsdepotet til det modtagende pensionsselskab. Derudover siger brancheaftalerne også, at det er mod-

tagende selskab (i dette tilfælde [andet pensionsselskab]), som har rådgivningsforpligtelsen af kunderne i overførselssituationen.

Vi foretager ikke en ændring af [arbejdsgiver]-kundens investeringsvalg eller nogen ensidig ændring af den aftale, som Sampension har med den enkelte kunde. Der findes ingen lovgivning, som siger noget om, hvordan pensionsselskabet praktisk og systemmæssigt skal håndtere overførslen, når kunden har anmodet os om overførsel. Vi har derfor fulgt vores mangeårige praksis for overførsler, som bygger på systemer og procedurer.

I forhold til underretningen så havde det været godt med en dialog med jer eller mægler om, hvor meget vi på detailniveau skulle forventningsafstemme med den enkelte [arbejdsgiver]-medarbejder om teknikken og praktikken i vores systemer. Men det er ikke en dialog, som Sampension, som det afgivende pensionsselskab under brancheaftalen, burde starte op."

Af mail af 23/10 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Først og fremmest havde vi gerne været denne dialog foruden. Vi kunne have ønsket os, at der havde været en forudgående forventningsafstemning med den enkelte [arbejdsgiver]-ansatte om teknikken og praktikken ved vores overførsel af pensionsmidler. Vi mener dog som nævnt ikke, at dette var en dialog, som vi var nærmest til at initiere. Vi forstår da også på [forsikringsmægler], at de tager ansvaret for den manglende forventningsafstemning på sig.

Det ærgrer mig, at det er din opfattelse, at Sampension med sin praksis ikke overholder brancheaftalerne, herunder navnlig principperne i aftalen om forrentning ved forsinkelse. Jeg antager, at du tænker på den såkaldte 'Renteaftale', som jo handler om, hvornår et pensionsselskab skal betale morarenter.

...

Brancheaftalerne

[Arbejdsgivers] valg af [andet pensionsselskab] som deres nye pensionsleverandør den 1. maj 2020 er omfattet af de såkaldte 'Principper for leverandørskifte'. Selvom disse principper ikke er juridisk bindende, efterstræber vi i praksis at følge dem.

Principperne indeholder dog desværre ikke særligt håndfaste, konkrete eller brugbare regler for leverandørskifte og er, som navnet siger, alene nogle principper. Derfor er det i vidt omfang op til det enkelte pensionsselskab selv at fastsætte deres overførselspraksis med udgangspunkt i, at det altid er det modtagende selskab, som har rådgivningsforpligtelsen ved overførsel.

Overførslen af dine pensionsmidler er sket 1. juli 2020. Det hænger sammen med, at vi modtog din overførselsanmodning den 7. maj 2020. Det vil sige, at din overførsel er sket den løbende måned plus én måned efter det tidspunkt, hvor Sampension (som det afgivende selskab) modtog din anmodning om overførsel af dine pensionsmidler til [andet pensionsselskab], jf. § 3, stk. 1 og 3 i Renteaftalen. Dette forstår jeg, at du anerkender.

Du anfører, at Sampension burde have overført dine pensionsmidler umiddelbart og senest 5 bankdage efter, at vi den 1. juni 2020 havde opgjort din pensionsordning. Dette lader til at bero på en misforståelse.

Opgørelsen af din pensionsordning er sket den 1. juli 2020 og dermed ikke den 1. juni 2020. Både opgørelse og overførelse er således sket i overensstemmelse med Renteaftalen.

Vores procedure for overførsel

Ved et leverandørskifte er det kun den fremadrettede præmiebetaling, der flytter, hvorimod en overførsel af selve pensionsdepoterne sker på kunders foranledning.

Vi sendte derfor den 30. april 2020 et brev til alle [arbejdsgiver]-ansatte under overskriften '**Vigtig information om leverandørskifte**'. Af brevet fremgik det, at dine pensionsindbetalinger fra 1. maj 2020 sker til [andet pensionsselskab], og at du har mulighed for også at flytte dit pensionsdepot til [andet pensionsselskab], men at vi stod til rådighed for dialog og rådgivning, hvis du overvejer det, da der kan være forhold, som du skal have afklaret, inden du flytter depotet.

Derudover kan kunder hente viden og søge informationer om overførsler på Forsikring & Pensions hjemmeside, og Sampension udstiller også relevant information på sin hjemmeside.

Alle steder står det meget klart, at der er forhold, som du skal være opmærksom på, før du overfører.

Den 5. maj 2020 underskrev du, uden forudgående rådgivning og dialog med os, en overførselsanmodning om at få værdien af dit depot flyttet til [andet pensionsselskab]. Når vi modtager sådan en overførselsanmodning, tager vi som nævnt udgangspunkt i, at det er modtagende selskab, som har rådgivningsforpligtelsen. Derfor må vi antage, at medmindre kunden har kontaktet os for rådgivning, så er kunden oplyst om og klar over konsekvenserne ved at opsiges aftaleforholdet. Derfor opgjorde vi og overførte dit pensionsdepot den 1. juli 2020 jf. Sampensions sædvanlige praksis, hvorefter dine midler blev kontantforrentet til 0 % i perioden 1. - 30. juni 2020, indtil overførslen til [andet pensionsselskab] blev gennemført den 1. juli 2020. Dette sker med system-understøttelse, så vi har ikke 'fat i pengene' to gange, som jeg også nævnte i min mail af 25. september 2020.

Hvis din pensionsopsparing ikke var forrentet med 0 % i juni 2020, havde du med din hidtidige investeringsprofil ('Høj') opnået et afkast i denne periode på 44.952 kr. Havde aktiemarkedene udviklet sig anderledes negativt i denne periode, kunne dette have resulteret i et tilsvarende tab.

Sampension ændrer ikke noget investeringsvalg

Jeg er uenig i, at Sampension har ændret din og andre [arbejdsgiver]-kunders investeringsvalg eller den aftale, som Sampension har indgået. Kontantforrentningen af pensionsmidlerne er netop ikke udtryk for ændring af den enkelte kundes investeringsprofil. Den omfatter således alle kunder uanset valg af investerings- og risikoprofil.

Opsamling

Hverken [arbejdsgivers] firmapensionsaftale med Sampension, gældende lovgivning, Principperne for leverandørskifte eller Renteaftalen opstiller krav til måden, hvorpå overførsel af pensionsmidlerne skal foregå. Vi anvender derfor den fremgangsmåde og den procedure, som jeg har beskrevet, og som vi har anvendt i mange år på tværs af pensionsprodukter, og som både [andet pensionsselskab], [forsikringsmægler] og kunderne ([arbejdsgiver]-ansatte) kunne have indhentet oplysninger om, hvis de havde kontaktet os, således som kunderne skriftligt blev opfordret til.

Du nævner, at [andet pensionsselskab] ikke kunne kende til Sampensions praksis for overførsel af pensionsmidler. Det er muligt, men så kunne de jo have spurgt, da det burde være både [andet pensionsselskab] og [forsikringsmægler] bekendt, at det var relevant at opnå indsigt i, hvordan overførsel af pensionsmidler blev gennemført af det afgivende selskab."

Klageren har i mail af 27/1 2021 til selskabet bl.a. anført:

"Til din orientering kan jeg oplyse, at I inden længe vil høre fra [forsikringsmægler] i anledning af jeres håndtering af depotoverførslerne fra Sampension til [andet pensionsselskab] som følge af [arbejdsgivers] pensionsleverandørskifte pr. 1. maj 2020. Det er fortsat både [forsikringsmæglers] og [arbejdsgivers] opfattelse, at Sampensions praksis strider imod Sampensions forpligtelser efter Renteaftalen, og at Sampensions tilsidesættelse af Renteaftalens regler er erstatningspådragende for lidte forrentningstab.

I anledning heraf fremsætter jeg hermed formelt mit personlige krav mod Sampension på det tabte forrentningsbeløb på kr. 44.952, jf. Sampensions opgørelse nedenfor. Hertil kommer et krav på 0,75 % heraf, svarende til den velkomstbonus, som [andet pensionsselskab] har givet [arbejdsgiver]-medarbejderne løfte om. Og endelig skal dette samlede beløb tillægges den forrentningsprocent, som mit pensionsdepot er blevet tilskrevet fra overførslen til [andet pensionsselskab] og indtil Sampensions betaling af erstatningsbeløbet sker.

Kan vi fortsat ikke blive enige om udfordringerne, agter jeg på [arbejdsgivers] vegne at lade mit personlige tab som følge af Sampensions overførselspraksis være genstand for en prøvesag hos Ankenævnet for Forsikring og herefter, med mindre vi på det grundlag måtte nå til enighed, ved domstolene. I den forbindelse beder jeg dig på Sampensions vegne acceptere, at forældelse/passivitet vedrørende de principielt enslydende krav, der tilkommer mange andre [ansatte hos arbejdsgiver] i samme situation, suspenderes. Dermed kan vi fokusere på uenigheden om Renteaftalens regler i relation til min konkrete situation i stedet for at skulle fokusere på et sted mellem 1.000 og 1.600 individuelle sager. Princippet i sagerne vil være ens. Får [arbejdsgiver] medhold på grundlag af min sag, vil afgørelsen danne præcedens for alle øvrige sager, og det vil dermed kun være et spørgsmål om at gøre det korrekte erstatningsbeløb op i de enkelte sager. Får Sampension derimod medhold, vil ingen af parterne skulle spille tid med de nævnte 1.000-1.600 individuelle sager.

Jeg hører gerne, om Sampension er indforstået med suspensionsaftalen.

Derudover hører jeg naturligvis gerne, om denne email – eller [forsikringsmæglers] brev, der er på trapperne – vil ændre Sampensions syn på situationen, således at vi kan nå en mindelig fremfor en retslig løsning."

Af "Aftale om betaling af rente ved overførsel af pensionsmidler (Renteaftalen)" af 1/12 2011 fremgår bl.a.:

"§ 1 Anvendelsesområde

Denne aftale finder anvendelse ved overførsel af pensionsmidler, der ikke er omfattet af Jobskifteaftalen eller af Virksomhedsomdannelsesaftalen.

§ 2 Definitioner

Ved 'selskaber' forstås livs- og pensionsforsikringsselskaber og tværgående pensionskasser.

...

Stk. 5. Ved 'opgørelsesdato' forstås den dato pr. hvilken værdien af pensionsordningen opgøres. Ved 'overførselsdato' forstås den dato, hvor pensionsmidlerne overføres.

§ 3 Procedure for overførslen

Det afgivende selskab skal opgøre pensionsordningen og overføre pensionsmidlerne hurtigst muligt efter, at selskabet har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.

Stk. 2. Det afgivende selskab skal overføre pensionsmidlerne til det modtagende selskab umiddelbart efter, at pensionsordningen er opgjort. Overførslen skal dog være foretaget allersénest 5 bankdage efter opgørelsesdatoen. Overtrædes fristen som nævnt i 2. punktum, skal der foretages en ny opgørelse af pensionsordningen.

Stk. 3. Uanset stk. 1 skal pensionsmidlerne overføres allersénest inden for løbende måned samt én måned efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikredes anmodning om overførsel.

§ 4 Ved for sen overførsel af pensionsmidler, jf. § 3, stk. 3, skal der tillægges morarente. Det afgivende selskab er dog alene forpligtet til at tillægge morarente, såfremt renten udgør 100 kr. eller mere.

Stk. 2. Rentesatsen fastsættes efter reglerne i renteloven.

Stk. 3. Ligger overførselsdatoen uden for den i § 3, stk. 3, nævnte tidsfrist plus 5 bankdage, beregnes

morarente med virkning fra udløb af fristen i § 3, stk. 3, til og med overførselsdatoen.

...

§ 6 Aftalens indgåelse

Aftalen finder anvendelse for overførsler mellem selskaber, der har tilsluttet sig aftalen.

Stk. 2. Det enkelte selskabs tilslutning til aftalen meddeles selskabets brancheorganisation. Brancheorganisationen orienterer samtidig medlemsselskaberne om tilslutningen."

Af "Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber (Renteaftalen mellem pengeinstitutterne og pensionsselskaberne)" af 1/11 2015 fremgår bl.a.:

"§ 1 Anvendelsesområde

Denne aftale finder anvendelse ved overførsel af pensionsmidler mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber.

§ 2 Definitioner

Ved 'selskaber' forstås livs- og pensionsforsikringsselskaber, tværgående pensionskasser og firmapensionskasser samt pengeinstitutter.

...

Stk. 6. Ved 'opgørelsesdato' forstås den dato, hvor pensionsordningen opgøres med henblik på overførsel.

...

§ 3 Procedurer for overførslen

Overførsel af pensionsmidlerne skal ske så hurtigt som muligt.

Stk. 2. Pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdatoen.

Stk. 3. Pensionsordningen skal overføres senest løbende måned samt én måned, jf. dog stk. 5, efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikrede/kontohavers anmodning om overførsel. Som følge af lukkeperioden udvides fristen for overførsel med én ekstra måned, for anmodninger om overførsel, der modtages af afgivende selskab i november og december måned.

Stk. 4. Ved deling af en pensionsordning, skal pengeinstituttet videreoverføre den del af pensionsmidlerne, som efter aftale med kontohaver/forsikrede skal overføres til et pensionsselskab, senest 5 bankdage efter at pengeinstituttet har modtaget pensionsmidlerne.

Stk. 5. Pensionsordningen skal opgøres og overføres med respekt af evt. eksisterende aftale med forsikrede/kontohaver om opsigelse fx af puljemidler og fastrenteaftaler. Se bilag A til denne aftale.

§ 4 Overføres pensionsmidlerne mere end 5 bankdage efter fristen i § 3, stk. 3, eller efter fristen i § 3, stk. 4, skal der tillægges morarenter, jf. § 5 i renteloven. I lukkeperioden tillægges der ikke morarente i medfør af renteloven. Morarenterne beregnes med virkning fra udløb af fristen i § 3, stk. 3 til og med overførselsdatoen. Dog beregnes morarenterne efter § 3, stk. 4 fra og med den dato, hvor pengeinstituttet har modtaget pensionsmidlerne til og med videreoverførselsdatoen. Fritagelsen for morarenter i lukkeperioden finder ikke anvendelse ved videreoverførsler af pensionsmidler fra et pengeinstitut til et pensionsselskab. Det afgivende selskab er dog alene forpligtet til at tillægge morarenter, såfremt disse udgør 100 kr. eller mere. Se bilag B til aftalen.

Stk. 2. Ved overførsel til pensionsordninger tilføres kontohavers eller forsikredes pensionsordning morarenterne, jf. stk. 1.

§ 5 Tilslutning til aftalen

Aftalen finder anvendelse for overførsler mellem selskaber, der har tilsluttet sig aftalen.

...

§ 7 Ikrafttrædelse

Aftalen træder i kraft den 1. november 2015 for selskaber, der inden denne dato har tilsluttet sig aftalen. For selskaber, der senere tilslutter sig aftalen, træder den i kraft på den dato, hvor selskabets brancheorganisation modtager meddelelse om selskabets tilslutning til aftalen.

Stk. 2. Aftalen finder anvendelse for anmodninger om overførsel, der modtages i det afgivende selskab fra og med 1. november 2015.

Stk. 3. Den tidligere indgåede aftale af 1. juni 2011 om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber ophæves pr. 1. november 2015. Dog behandles anmodninger om overførsel, som er modtaget i afgivende selskab inden 1. november 2015, efter reglerne i aftalen af 1. juni 2011."

Klagerens arbejdsgiver skiftede den 1/5 2020 leverandør for firmaets pensionsordning fra det indklagede selskab til et andet pensionsselskab. Det blev aftalt, at de enkelte medarbejdere individuelt skulle anmode om at få overført deres opsparing til det andet pensionsselskab. Den 7/5 2020 modtog selskabet en overførselsanmodning for klagerens opsparing. Selskabet foretog en værdiansættelse af klagerens depot pr. ultimo maj 2020 og forrentede fra 1/6 2020 klagerens opsparing på en konto med en garanteret rente på 0 %. Den 1/7 2020 overførte selskabet opsparingen til klagerens nye pensionsselskab.

Klageren klager over, at selskabet i juni 2020 har forrentet hans pensionsopsparing på en 0 %-kontantkonto i stedet for enten straks at overføre opsparingen eller lade depotet forblive i det aftalte investeringsmiljø med Høj Risiko-profil, indtil overførslen skulle ske. Han har anført, at selskabet har handlet ansvarspådragende, hvorfor han kræver erstatning for mistet investeringsafkast for juni 2020 på ca. 2 % af depotets værdi, hvilket han har opgjort til 44.952 kr. Han kræver desuden erstatning for, at han hos sit nye selskab er gået glip af velkomstbonus (0,75 %) og afkast af beløbet på 44.952 kr.

Klageren har anført, at det fremgår af § 3, stk. 2, i pensionsbranchens renteaftale af 1/12 2011, at det afgivende selskab skal overføre pensionsmidlerne umiddelbart efter, at pensionsordningen er opgjort – dog allersenest 5 bankdage efter opgørelsesdatoen. Renteaftalen udtrykker en branchestandard for håndteringen af overførsler, og selskabet har tiltrådt renteaftalen. Selskabet har handlet i strid med renteaftalen. Ingen andre kommercielle pensionsselskaber lader et opgjort pensionsdepot stå til 0 % – endsige tager depotet ud af det aftalte investeringsmiljø – i månedsvis inden overførsel. Klageren har anført, at selskabet ikke har haft hjemmel i pensionsaftalen til at tage depotet ud af investeringsmiljøet i så lang tid. Selskabet har handlet helt på egen hånd og har ikke orienteret klageren. Klageren har anført, at det er i strid med regler om god skik, at selskabet ikke skriftligt har beskrevet sin fremgangsmåde i pensionsvilkårene, da det er et væsentligt aftalevilkår.

Selskabet har afvist, at selskabet har pådraget sig erstatningsansvar over for klageren. Selskabet har oplyst, at aktiver ikke alene består af finansielle aktiver med en kursværdi på et reguleret

marked, men også af ejendomme og alternative investeringer. Selskabet foretager kun månedlige værdiansættelser af disse depotværdier, og resultatet vil foreligge 5-7 bankdage inde i den næstfølgende måned. I klagerens tilfælde forelå værdiansættelsen pr. ultimo maj 2020 den 9/6 2020. Depotværdien blev herefter krediteret en 0 %-rentekonto med rentemæssig valør fra 1/6 2020. Selskabet iværksatte den 10/6 2020 i sit IT-system, at klagerens depot skulle opgøres og overføres den 1/7 2020, idet dette systemmæssigt ikke kan effektueres midt i en måned.

Selskabet har anført, at selskabet ikke har handlet i strid med renteaftalen, idet selskabet har overført opsparingen inden for renteaftalens frist på løbende måned + 1 måned, og idet selskabet har overført opsparingen straks efter, at den blev realiseret og opgjort den 1/7 2020. Selskabets håndtering af overførselsanmodningen – herunder placeringen af depotets værdi på en intern konto med en garanteret rente på 0 % – er foretaget efter selskabets faste procedure. Selskabet har valgt alene at værdiansætte depoterne månedligt for at reducere den administrative byrde og de omkostninger, der ville være forbundet med at skulle foretage beregninger dag for dag i tilfælde med mange overførselsanmodninger inden for kort tid. Der er ikke bestemmelser i parternes aftalegrundlag, der forholder sig til forrentningen af depotet i den mellemperiode, der nødvendigvis må opstå i forbindelse med overførsel til ny pensionsleverandør, og selskabet har ikke handlet i strid med en aftale med klageren. Selskabets procedure ligger inden for rammerne af renteaftalen, og det er ikke i strid med god skik, at proceduren ikke er beskrevet i pensionsvilkårene. Der påhviler ikke selskabet nogen aktiv vejledningsforpligtelse angående proceduren for overførslen. Tværtimod har selskabet som afgivende selskab begrænset mulighed for at kontakte pensionskunder, efter at selskabet har modtaget en overførselsanmodning. Selskabet har ved mail af 30/4 2020 og i forbindelse med firmaets valg af ny firmapensionsudbyder opfordret de ansatte til at kontakte selskabet, hvis der var spørgsmål, der skulle afklares, og klageren har ikke kontaktet selskabet.

Af § 3, stk. 2, i pensionsselskabernes Aftale om betaling af rente ved overførsel af pensionsmidler (Renteaftalen) af 1/12 2011 fremgår det, at "Det afgivende selskab skal overføre pensionsmidlerne til det modtagende selskab umiddelbart efter, at pensionsordningen er opgjort. Overførslen skal dog være foretaget allersenest 5 bankdage efter opgørelsesdatoen. Overtrædes

fristen som nævnt i 2. punktum, skal der foretages en ny opgørelse af pensionsordningen". Af § 3, stk. 2, i Aftale om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionsselskaber (Renteaftalen mellem pengeinstitutterne og pensionsselskaberne) af 1/11 2015 fremgår det, at "Pensionsordningen skal overføres straks efter opgørelsesdatoen".

Nævnet bemærker, at selskabet har tilsluttet sig disse renteaftaler, og at tilslutningen til disse aftaler eksempelvis fremgår af lister på Forsikring & Pensions hjemmeside. En pensionskunde kan i forbindelse med overførsel af sin pensionsopsparing berettiget forvente, at selskabets sagsgange er indrettet således, at renteaftalernes bestemmelser følges, hvorfor kunden ikke har grund til at rette henvendelse til selskabet herom. Der ses ikke at være bestemmelser i aftalegrundlaget mellem klageren og selskabet, som oplyser klageren om, at selskabet har en anden procedure end det, der fremgår af renteaftalerne.

Nævnet finder, at selskabet – som foretog en værdiansættelse af depotet pr. ultimo maj 2020 og herefter krediterede en intern 0 %-rentekonto med det opgjorte beløb – har foretaget en opgørelse af pensionsordningen. Nævnet finder, at selskabet efter § 3, stk. 2, i renteaftalerne har forpligtet sig til at skulle overføre pensionsmidlerne straks/umiddelbart efter, at selskabet således har opgjort pensionsordningens værdi. Selskabet har derfor været i forsinkelse med at foretage den overførsel, som klageren med rette kunne forvente ville finde sted.

Nævnet finder efter en samlet vurdering, at selskabet – ud fra en analogi til renteaftalernes morarentebestemmelser i § 3 og § 4 – skal betale renter til klageren for en periode på 15 dage svarende til den tid, som selskabet har været for længe om at overføre pensionsmidlerne, efter at depotet var blevet opgjort pr. ultimo maj 2020.

Nævnet finder, at klageren ikke har dokumenteret, at der er fornødent grundlag for at pålægge selskabet at betale erstatning for et konkret tab af afkast for klageren i juni 2020.

Ankenævnet for Forsikring

40.

96936

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at en samlet periode på 1 måned, hvor klagerens pensionsopsparing ikke var placeret i det aftalte Høj Risiko-investeringsmiljø, men kontant, ikke kan anses for en ubetydelig periode i forhold til, at renteaftalerne angiver, at pensionsmidlerne skal overføres straks/umiddelbart efter opgørelse. Klageren bærer investeringsrisikoen for sin pensionsordning og har en væsentlig interesse i, at pensionsopsparingen overføres straks/umiddelbart efter opgørelse. Selskabet havde efter det oplyste opgjort depotet den 9/6 2020 og burde senest 5 bankdage derefter have overført beløbet. Nævnet bemærker, at selskabet må bære ansvaret for, at selskabets system ikke er sat op til at kunne håndtere, at pensionsoverførselsanmodninger håndteres i overensstemmelse med renteaftalernes vilkår.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Sampension Livsforsikring A/S, skal betale 15 dages renter af det beløb, som selskabet den 1/7 2020 overførte til klagerens nye pensionsselskab. Rentebeløbet beregnes efter principperne i renteaftalen. Herefter forrentes beløbet efter forsikringsaftalelovens § 24.

Klageren får i øvrigt ikke medhold.

Klagegebyret tilbagebetales.



Svend Bjerg Hansen