

# Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. januar 2022 blev i sag nr. 97423:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

PensionDanmark  
Langelinie Allé 41  
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

---

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskemaet af 19/10 2021 til nævnet bl.a. anført:

"Skal hermed klage over urimelig unormal lang ekspeditionstid og manglende information herom, i forbindelse med overførelsen af mit ratepensionsdepot, nr. ... i ... Bank, til Pension Danmark, med krav om godtgørelse for det derved opståede tab, på indtil videre 130.046,- kr., indtil endelig overførelse til Pension Danmark kan finde sted.

Sagsforløbet har været følgende.

Kontaktede telefonisk Pension Danmark 16.08.2021, for overførelse af mit ratepensionsdepot, da jeg ikke selv kunne bestille overførelsen på Pension Danmark 's hjemmeside, pga. installation af nyt edb-system. Blev stillet igennem til [medarbejder 1], der lovede at sørge for det omgående.

Hører derefter intet fra Pension Danmark, før jeg den 10.09.2021 modtager en besked i min E-boks om, at man nu 4 uger efter min anmodning, har anmodet ... Bank om at realisere mit depot, og overføre det til Pension Danmark. (bilag 1)

Hører derefter igen intet, hverken fra Pension Danmark eller ... Bank. Heller ikke 22.09.2021, hvor jeg i anden anledning taler med [medarbejder 2] i Pension Danmark. Tværtimod regner [medarbejder 2] også med, at overførelsesanmodningen er fremsendt 16.08.2021, jfr. den 'indregnede' normale 2 måneders frist til pengeinstitutterne, i hendes mail af 22.09.2021, jfr. bilag 2.

Kontakter derfor 11.10.2021 ... Bank, for at høre om der snart sker noget, dels fordi kurserne på værdipapirerne i depotet er raslet ned den sidste måned, og dels for at få overførelsen klaret inden den 01.11.2021, hvor jeg bliver folkepensionist. ... Bank oplyser, at grunden til at der ikke er sket noget er, at man først har fået overførelsesbegæringen 08.10.2021.

# Ankenævnet for Forsikring

2.

97423

Det forstår jeg ikke, for jeg har jo aftalt med [medarbejder 1] den 16.08.2021, at overførelsesbegæringen vil blive fremsendt straks, og desuden har jeg jo 10.09.2021 modtaget en besked, i min E-boks, om at det var sket.

Kontakter derfor 11.10.2021 Pension Danmark, hvor jeg stilles igennem til [medarbejder 3]. Hun kan oplyse, at hele forsinkelsen skyldes installationen af det nye edb-system. Dels kunne man ikke sende overførelsesanmodninger ud før den 13.09.2021, og dels blev overførelsesanmodningen, til ... Bank, afvist i Pension Danmarks system, både den 13.09.2021 og den 06.10.2021, for først at gå igennem den 07.10.2021. [Medarbejder 3] kan ikke gøre yderligere sagen, men siger at jeg kan fremsende en klage til 'klage-ansvarlig' i Pension Danmark.

Fremsender derfor 11.10.2021 vedhæftede klage (bilag 3) til 'klageansvarlig' i Pension Danmark.

Pauser 11.10.2021 overførelsen i ... Bank, da det er lidt prekær at overføre penge til en man måske samtidigt skal sagsøge i retten. Det plejer jo at være mod den man overfører fra.

Pauser 13.10.2021 udbetalingsstarten af min ratepension i Pension Danmark, efter samråd med [medarbejder 4] i Pension Danmark, for at kunne gennemføre den i bilag 2 beskrevne udbetalingsplan for mine ratepensioner, når/hvis der måtte komme en afklaring på tvisten.

Modtager 14.10.2021 vedhæftede svar (bilag 4) fra 'klageansvarlig' i Pension Danmark, hvor man erkender at ekspeditionstiden har været lang, men ikke mener at dette er ansvarspådragende, og derfor ikke vil dække mit påberåbte tab.

Klager derfor nu 14.10.2021 til Ankenævnet for Forsikring, da jeg er uenig i den afgørelse, og fastholder mit krav.

Ekspeditionstiden, på 8 uger fra Pension Danmarks side, for at få fremsendt overførelsesbegæringen til ... Bank, har været unormal, og urimelig, lang, og kan på ingen måde forklares/forsvares ved overførelsesbegæringens indhold, men alene tilskrives opstartsproblemer med det nye it-system.

Mener ikke at jeg kan/skal bøde økonomisk for opstartsproblemer med Pension Danmarks nye edb-system. Dem må Pension Danmark tage på sin kappe og evt. tørre af på it-leverandøren.

Mener, at jeg ved normal ekspeditionstid, fra både Pension Danmarks side og ... Banks side, har en berettiget forventning om at få overført + 1.500.000 kr. fra ... Bank, jfr. vedhæftede excel-ark med kursbevægelserne i mit ratepensionsdepot (bilag 5).

... Bank har oplyst, at mit ratepensionsdepot kan realiseres fra dag til dag, og ville kunne være Pension Danmark i hænde indenfor 4 bankdage.

Håber ovennævnte sagsfremstilling er tilstrækkelig, ellers hører jeg meget gerne nærmere. Hvis muligt, vil jeg gerne anmode om en hurtig sagsbehandling, da jeg kun har 'råd' til at udsætte udbetalingsopstarten på mine ratepensioner til 01.01.2022.

...

**Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?**

Godtgørelse, for det ved den påberåbte forsinkelse opståede tab på pt. 130.046,- kr."

I brev af 9/11 2021 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Selskabet har modtaget Ankenævnets meddelelse af 22. oktober 2021 vedlagt klage fra ... over selskabets ekspeditionstid af hans anmodning om overførsel af pensionsopsparingen fra ... Bank til PensionDanmark med krav om erstatning på 130.046 kr.

Selskabet fastholder afslaget på betaling af erstatningsbeløbet.

PensionDanmarks forsikringsbetingelser pr. 1. juni 2021 vedlægges som bilag 1.

...

## Sagsfremstilling

Den 16. august 2021 kontaktede klager telefonisk PensionDanmark og bad om overførsel af opsparingen fra ... Bank til PensionDanmark, jf. nedenstående note fra vores sagsbehandlingssystem.

@PENSION.DK 16-08-2021 12:29:49

Overf. skal bestilles fra  Bank / Er informeret om gebyr osv.

Ved brev af 10. september 2021 bekræftede vi aftalen om overførsel, idet vi samtidig oplyste, at der ville gå nogle måneder, før pengene ville være på klagers konto, jf. klagers bilag 1.

Den 11. oktober 2021 modtager PensionDanmark mail fra klager med klage over, at der ikke er sket overførsel fra ... Bank med krav om erstatning, jf. klagers bilag 3 og 5. Klager meddeler samtidig, at han ikke ønsker overførsel, hvis vi ikke dækker hans tab i ... Bank.

Ved mail 14. oktober 2021 fastholder PensionDanmark afslaget på erstatning og oplyser samtidig at overførselsanmodningen er annulleret, jf. klagers bilag 4.

## Begrundelse

Medlemmerne har en række valgmuligheder i arbejdsmarkedspensionen, herunder muligheden for at overføre pensionsopsparingen fra andre pensions- og pengeinstitutter til PensionDanmark, jf. PensionDanmarks forsikringsbetingelser § 6.

Klager søgte telefonisk om overførsel af pensionsopsparingen fra ... Bank den 16. august 2021, da han ikke kunne anmode om overførsel via selvbetjeningsværktøjet på pension.dk, fordi dette blev lukket ned i en periode i forbindelse med PensionDanmarks overgang til nyt it-system.

Den pågældende sagsbehandler, klager talte med, skulle ifølge klagen have *'lovet at sørge for dette omgående'*. Dette anser vi for helt usandsynligt, henset til at de administrative systemer på dette tidspunkt stort set var lukket ned, og al sagsbehandling i denne periode alene bestod i at lave telefonreferater til senere sagsbehandling, når de administrative systemer blev lukket op igen. Det fremgår heller ikke af sagsbehandlerens referat af telefonsamtalen, at klager var blevet lovet dette.

Klager blev derimod i brev af 10. september 2021 informeret om, at ekspeditionstiden for overførsler kan være op til to måneder, før overførselsbeløbet står på medlemmets pensionsopsparing

# Ankenævnet for Forsikring

4.

97423

i PensionDanmark. Klager kunne derfor alene have en forventning om, overførslen ville blive gennemført senest den 16. oktober 2021.

Imidlertid stoppede klager overførslen kort før denne dato.

Det kan supplerende oplyses, at den nævnte og normale ekspeditionstid på op til to måneder er begrundet i, at overførsler mellem ... Bank og PensionDanmark sker efter reglerne i brancheaftalen om betaling af morarente ved overførsel af pensionsordninger mellem pengeinstitutter og pensionselskaber (Renteaftalen mellem pengeinstitutterne og pensionselskaberne), som både ... Bank og PensionDanmark har tilsluttet sig.

Den normale ekspeditionstid fremgår af aftalens § 3, jf. bilag 2.

Hvis overførslen var blevet gennemført men dog ikke rettidigt, ville PensionDanmark efter en analogi af ovennævnte aftale have tilskrevet morarenter ved modtagelsen af overførselsbeløbet.

Da den normale (og lovede) sagsbehandlingstid for overførsler ikke er overskredet efter en analogi af ovennævnte aftale, er selskabet ikke erstatningsansvarlig over for klager, hvorfor vi fortsat afviser kravet om betaling af erstatning."

Klageren har i mail af 22/11 2021 til nævnet bl.a. bemærket:

"Fastholder min sagsfremstilling og klage, med krav om en erstatning på 130.046,- kr., uden yderligere kommentarer/bemærkninger til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, herunder klagerens skema over ratepensionens daglige og gennemsnitlige depotværdier i perioden fra den 16/8 2021 til den 8/10 2021.

Af brev af 10/9 2021 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

**"Vi samler din pension hos PensionDanmark**

Du har valgt at samle din pension hos os. Vi overfører derfor din pension fra: [bank]

Hvis de kontakter dig og siger, at det er billigere, eller at du kan få et bedre afkast, hvis du ikke samler din pension - så ring endelig til os. Vi vil meget gerne hjælpe dig, så du føler dig sikker på, at du har gjort det rigtige.

**Du får besked, når pengene bliver overført**

Når pengene bliver overført, får du en opgørelse fra dit tidligere selskab. Men der kan godt gå nogle måneder, inden pengene rent faktisk er på din konto hos os.

På pension.dk/dinpension kan du følge udviklingen i din pensionsordning, og her har du altid et godt overblik over din opsparing og dine forsikringer."

I mail af 14/10 2021 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Tak for din mail med klage over vores ekspeditionstid.

Vi har rigtig mange sager i øjeblikket og derfor bliver de behandlet i den rækkefølge, vi får dem ind.

Det er beklageligt, at din opsparing i ... Bank er faldet, men det er ikke noget, som PensionDanmark har indflydelse på.

Der først er indgået en aftale om overførsel, når vi har behandlet og accepteret din ansøgning om overførsel.

Vi beklager naturligvis vores lange ekspeditionstid, men det er efter vores opfattelse ikke ansvarspådragende, og derfor dækker vi ikke dit tab i aftaleforholdet med ... Bank.

Du skriver i din mail, at du ikke vil overføre, når vi ikke dækker dit tab, hvorfor vi tillader os at lukke overførselssagen uden yderligere behandling."

Af brancheaftalen "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.:

## **"§ 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 en 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 en ekstra måned, for anmodninger om overførsel, der modtages af afgivende selskab i november og december måned.

Stk. 4-5. ...

**§ 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."

Forsikringsbetingelserne indeholder bl.a. følgende bestemmelser:

## **"§ 6. Overførsel af pensionsopsparing til PensionDanmark**

Stk. 1. Når medlemmet bliver optaget i PensionDanmark, kan medlemmet vælge at overføre sin pensionsopsparing fra tidligere ansættelsesforhold og sin private pensionsopsparing til PensionDanmark, jf. regulativ for valgfri indbetaling § 3, som er bilag til afsnit B.

Det overførte beløb bliver brugt til at forhøje medlemmets pensionsopsparing i PensionDanmark.

Stk. 2. Overførsel af medlemmets pensionsopsparing sker efter et særligt regelsæt, som PensionDanmark har anmeldt til finanstilsynet."

## **Nævnet udtaler:**

Klageren er utilfreds med selskabets ekspeditionstid og manglende information om sagsforsinkelsen, efter at han den 16/8 2021 bad selskabet om overførsel af en pensionsopsparing fra sin bank. Han har anført, at han på grund af selskabets forsinkelse har lidt et investeringstab på 130.046 kr., som selskabet skal dække.

Den 16/8 2021 kontaktede klageren telefonisk selskabet. Ved brev af 10/9 2021 bekræftede selskabet, at selskabet ville sørge for at få overført pensionen. Selskabet oplyste, at der kunne gå nogle måneder, inden pengene var på kontoen i selskabet. Den 11/10 2021 klagede klageren til selskabet, da der endnu ikke var sket overførsel. Han krævede erstatning for sit investeringstab og oplyste, at han ikke ønskede pensionen overført, hvis selskabet ikke kunne anerkende at betale erstatning. Ved mail af 14/10 2021 meddelte selskabet, at selskabet lukkede overførselssagen.

Klageren har oplyst, at han ringede til selskabet, fordi der ikke kunne bestilles en overførsel af pensionsordningen via selskabets hjemmeside. Under telefonsamtalen den 16/8 2021 blev han lovet, at selskabet ville sørge for at bestille overførslen fra banken omgående. Han hørte ikke fra selskabet, bortset fra brevet af 10/9 2021 i e-boks. Den 11/10 2021 kontaktede han sin bank, der oplyste, at banken havde modtaget overførselsanmodningen fra selskabet den 8/10 2021. Klageren kontaktede selskabet, der oplyste, at sagen var forsinket på grund af installation af et nyt it-system. Selskabet havde forsøgt at afsende overførselsanmodninger til banken den 13/9 2021 og den 6/10 2021, men disse var blevet afvist i selskabets system. Den 7/10 2021 var overførselsanmodningen gået igennem til banken.

Klageren har anført, at en ekspeditionstid på 8 uger for at fremsende en overførselsanmodning er unormal og urimelig. Selskabet må hæfte for det investeringstab, han har lidt i perioden, og selskabet burde have orienteret ham om eventuelle sagsbehandlingsproblemer, så han kunne have taget vare på sine investeringer i samarbejde med banken.

Selskabet har afvist at være erstatningsansvarlig. Selskabet har anført, at selvbetjeningsværktøjet på selskabets hjemmeside og stort set alle selskabets administrative systemer i en periode var lukket ned i forbindelse med overgang til nyt it-system. Det er helt usandsynligt, at selskabets medarbejder den 16/8 2021 skulle have lovet klageren at iværksætte overførsel omgående, idet selskabets sagsbehandling i denne periode alene bestod i at lave telefonreferater til senere sagsbehandling, når de administrative systemer igen blev lukket op. Selskabet har i brev af 10/9 2021 orienteret klageren om, at ekspeditionstiden for overførsler kunne være op til to måneder, og klageren valgte at stoppe overførslen, før der var gået to måneder fra den 16/8 2021. Hvis overførslen var gennemført – men dog ikke rettidigt – ville selskabet efter en analogi til branchens Renteaftale have tilskrevet morarenter ved modtagelsen af overførselsbeløbet.

Nævnet bemærker, at det ikke er enhver sagsforsinkelse, der kan danne grundlag for, at selskabet ifalder erstatningsansvar. Der må anlægges en helhedsvurdering af selskabets samlede sagshåndtering, idet selskabet som professionel finansiell aktør dog må have en pligt til at sikre, at relativt enkle finansielle ekspeditioner gennemføres inden for rimelig tid.

Nævnet har i sine afgørelser 96061 og 95603 udtalt, at hvis dette ikke sker, vil kunden – ud fra en analogi af pensionsbranchens Renteaftale – kunne kræve renter af den periode, som må anses for at være en reel og ikke ubetydelig forsinkelse af pensionsoverførslen. Kunden kan kræve renter fra det selskab, der er skyld i forsinkelsen, hvad enten det er det afgivende eller det modtagende selskab i relation til pensionsoverførslen.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at pålægge det indklagede selskab at betale renter til klageren for sagsforsinkelse i denne sag.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren den 11/10 2021 har trukket sin overførselsbegæring tilbage. En eventuel renteforpligtelse for selskabet må forudsætte, at overførslen har fundet sted.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at der er grundlag for – ud fra almindelige erstatningsretlige principper – at pålægge selskabet at dække klagerens eventuelle investeringstab i perioden fra hans begæring om overførsel den 16/8 2021, indtil han den 11/10 2021 trak begæringen tilbage.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet ikke har begået sagsbehandlingsfejl af en sådan karakter, at selskabet på erstatningsretligt grundlag må hæfte for klagerens eventuelle investeringstab.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at selskabet i brev af 10/9 2021 oplyste klageren, at "der kan godt gå nogle måneder, inden pengene rent faktisk er på din konto hos os". Klageren var på dette tidspunkt oplyst om, at overførselsprocessen kunne tage lang tid. Han kunne herefter kontakte sin bank med henblik på at omlægge/optimere sine investeringer.

Nævnet bemærker afslutningsvist, at selskabet – når det vidste, at der på grund af it-omlægninger var lange sagsbehandlingstider – burde have meddelt dette til klageren væsentligt tidligere end ved brevet af 10/9 2021. Dette kan dog efter en konkret vurdering ikke i sig selv begrunde, at selskabet for en periode ifalder erstatningsansvar.

# Ankenævnet *for* Forsikring

9.

97423

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

---

Klageren får ikke medhold.



Svend Bjerg Hansen