

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 15. juni 2022 blev i sag nr. 97803:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har haft pensionsordning. Han har i klageskemaet af 24/1 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

D.19.1.2022 vælger jeg at skifte pension selskab og samle min pension hos [selskab1], d. 20.01.2022 modtager I hos Danica Pension en anmodning om overflyttelse til [selskab1]. Herefter modtager jeg en mail om at overflyttelsen kan tage op til 2 mdr., og her er det ligesom kæden hopper af.

Jeg er på INTET tidspunkt blevet informeret om denne lange sagsbehandling, jeg er godt klar over at div aktier skal sælges på markedet men dette kan klares med nogle få tryk på en knap.

D. 20.01.2022 er mit afkast i indeværende år nede med -4.3 % og i dag d. 24.1.2022 er det i -6.1%.

Hos [selskab1] har jeg valgt profil middel, hvilket passer med den profil jeg ønsker på nuværende tidspunkt. Havde Danica Pension overført min pension havde mit tab set meget anderledes ud.

Nu skal jeg lide mere tab hos Danica Pension hvilket jeg bestemt ikke er tilfreds med, 1900 kr. for at flytte – 950 kr. for at ændre risiko profil – tab i yderligere 2 dage på højrisiko fordi min pension ikke er blevet flyttet som forventet. Samlet tab til d.d. ca. 10.000 kr.

Danica Pension har valgt bevidst ikke at oplyse og der står ej heller noget om dette i den underskrevne kontrakt, så forventer jeg at blive kompenseret for mine tab i de pågældende dage det drejer sig om. Overflytningen skal jeg gerne betale for men ikke andet, ej heller nedgraderingen i risikoprofil.

...

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Godtgørelse for mine tab samt flytning til det pensionsselskab jeg har valgt."

I brev af 11/2 2022 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler klagerens krav på godtgørelse for kurstab i forbindelse med overførsel af sin pensionsordning fra Danica Pension til [selskab1], samt godtgørelse for gebyrer afholdt ved ændring af risikoprofil og overførsel af ordningen.

Af de grunde der er anført nedenfor, er det Danica Pensions synspunkt, at der er sket en rettidig overførsel af pensionsordningen fra modtagelsen af anmodningen fredag den 21. januar 2022 indtil overførslen blev effektueret mandag den 24. januar 2022. Det er endvidere Danica Pensions synspunkt, at klageren retmæssigt er blevet opkrævet standardgebyrer for ændring af risikoprofil og overførsel af pensionsordningen.

Sagsfremstilling og hovedsynspunkter

Klageren overførte sin hidtidige pensionsordning til en '*Balance*' pensionsordning hos Danica Pension med virkning fra den 1. september 2017. Klageren valgte i den sammenhæng at investere sin opsparing i '*100 % Offensiv*', der er den højeste risikoprofil i '*Balance*'-produktet.

Den 20. januar 2022 kontaktede klageren Danica Pension med en forespørgsel om omkostningerne ved ændring af risikoprofil og overførsel af pensionsordningen til et andet selskab. Den samme dag fremsendte Danica Pension ved mail til klageren et link til Danica Pensions standardgebyrer, der fremlægges som **Bilag A**. Klageren var således fuldt ud bekendt med de gældende standardgebyrer.

Senere samme dag ændrede klageren sin investeringsprofil fra '*100 % offensiv*' til '*100 % defensiv*', hvilket udløste et gebyr på kr. 950. Ændringen blev gennemført ved brug af Danica Pensions online-portal '*Netpension*'. Når en kunde anmoder Danica Pension om, at ændre investeringsprofilen, bliver depotet overført fra fonden '*100 % offensiv*' til '*100 % defensiv*'.

Den 21. januar 2022 modtog Danica Pension en underskrevet anmodning om overførsel af klagerens pensionsordning fra Danica Pension til [selskab1], hvilket udløst et gebyr på kr. 1.900. Når en kunde anmoder Danica Pension om at overføre en pensionsordning, forudsætter det en række ekspeditioner – herunder realisation af værdipapirerne og opgørelse af depotet. Der må således påregnes en vis ekspeditionstid.

Danica Pension fastholder, at en ekspeditionstid fra fredag til næstkommende hverdag er rettidig. Danica Pension har således overholdt både overførselsaftalen mellem selskaberne samt vores normale ekspeditionstid. Ifølge renteaftalen (der regulerer, hvornår et pensionsselskab skal betale morarenter ved for sen overførsel) er en overførsel rettidig, hvis den finder sted inden for løbende måned + en måned + fem bankdage efter modtagelsen af korrekt overførselsanmodning. Danica Pension kan således aldrig bebrejdes en samlet ekspeditionstid på under to bankdage.

Danica Pension henviser i øvrigt klageren til at henvende sig til [selskab1] for opklarende spørgsmål og rådgivning forud for overførslen af pensionsordningen – herunder rådgivning om den forventede ekspeditionstid.

Den 24. januar 2022 påklagede klageren hændelsesforløbet til Danica Pensions interne klagefunktion. Danica Pension besvarede klagen ved brev af 31. januar 2022, der fremlægges som **bilag B**. Danica Pension fastholder afgørelsen i sin helhed, hvorfor det sammenfattende gøres gældende, at nærværende klage skal afvises."

Klageren har i mail af 15/2 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Jeg har kun en ting at tilføje. Jeg fik at vide af Danica Pension at jeg nok skulle nedgradere min risikoprofil da der godt kunne gå løbende måned + 1 måned + 6 dage.

Derfor valgte jeg at betale omkostningerne herfor hvor de så valgte at sætte processen i gang umiddelbart lige efter der var betalt ekstra omkostninger af mig. Dette mener jeg absolut ikke kan have sin rigtighed.

Ydermere så stiller jeg gerne udfordringen til Pension Danica om at vise mig hvor i min kontrakt der står noget om den lange behandlingstid.

Jeg beder blot om at tingene skal gøres op den dag I modtager min flytning."

Selskabet har i brev af 8/3 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"Supplerende sagsfremstilling og synspunkter

Som beskrevet i ankenævnsvarskriftet af 11. februar 2022, forudsætter en overførsel af en pensionsordning, at der foretages en række ekspeditioner – herunder realisation af værdipapirerne og opgørelse af depotet. Der må således påregnes en vis ekspeditionstid afhængig af kapaciteten og arbejdspresset hos Danica Pensions overførselsafdeling.

Danica Pension oplyste klageren om den normale ekspeditionstid, da klageren henvendte sig i januar 2022. Som reaktion på den oplyste ekspeditionstid, valgte klageren, at nedgradere risikoprofilen på *'Netpension'* samme dag. Risikoprofilen blev derfor nedgraderet, førend overførslen sidenhen blev ekspederet.

Klageren tog derfor en beslutning på et informeret grundlag, og opnåede den ønskede beskyttelse mod kurstab på *'Offensiv'*-fondene i et nedadgående marked. Som man må forstå klagerens seneste høringsvar, bebrejder klageren nu Danica Pension, at man håndterede overførslen hurtigere end den normale ekspeditionstid. Dette synspunkt må afvises i sin helhed.

Når man som kunde overfører en pensionsordning til et andet selskab, udløser det som anført en række ekspeditioner hos såvel det afgivende som det modtagende selskab. Den samlede ekspeditionstid, er derfor summen af ekspeditionerne hos begge selskaber. Af samme årsag, savner det mening, når klageren anmoder Danica Pension om at *'vise mig hvor i min kontrakt der står noget om den lange behandlingstid'*.

Der henvises i stedet til overførselsaftalen mellem selskaberne, samt renteaftalen (der forudsætter en rettidig ekspeditionstid på netop løbende måned + en måned + fem bankdage) efter modtagelsen af korrekt overførselsanmodning.

Ankenævnet for Forsikring

4.

97803

Danica Pension fastholder på denne baggrund, at klageren er de opkrævede gebyrer skyldig, ligesom at overførslen er sket rettidigt."

I mail af 19/4 2022 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"Jeg fastholder stadigvæk at Danica har handlet forkert og udnyttet situationen til ekstra omkostning for mig."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af mail af 20/1 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Tak for snakken, som aftalt sender jeg her et link til vores omkostninger ved investeringsskifte og overflytning af din pension:

[Betingelser for aftale om tilslutningsmåde til ydelser, der udbydes elektronisk \(for private\) indeholder en generel orientering om vilkårene for aftalen \(danicapension.dk\)](#)"

Af brev af 31/1 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Afslag på kompensation

Tak for din mail fra den 24. januar 2022.

Vi kan ikke imødekomme dit krav om kompensation for tabt afkast og gebyr for dit skift af investeringsmåde fra 100 % Offensiv til 100 % Defensiv forud for overførslen af din pension til [selskab1].

Vi har modtaget en underskrevet overførselsanmodning den 21. januar 2022, og vi har igangsat en realisering af dit depot den førstkomende hverdag (den 24. januar 2022). Du skal være opmærksom på, at der altid er en vis ekspeditionstid ved ophævelse af en markedsrenteordning, og at der vil gå nogle dage, fra vi sætter værdipapirerne til salg, til handlerne er gennemført. Jeg kan se, at dit depot nu er gjort op, og vi har overført 179.557 kroner til [selskab1].

Danica Pension har ikke kunnet ekspedere overførslen hurtigere, og vi har overholdt såvel overførselsaftalen mellem selskaberne som vores normale ekspeditionstid. Ifølge renteaftalen (der regulerer, hvornår et pensionselskab skal betale morarenter ved for sen overførsel) er en overførsel rettidig, hvis den finder sted inden for løbende måned + en måned + fem bankdage efter modtagelsen af korrekt overførselsanmodning. Overholder et selskab ikke fristen, skal det betale rentegodtgørelse efter reglerne i aftalen.

Jeg må henvise dig til [selskab1], hvis du er utilfreds med den rådgivning du har fået forud for overførslen – herunder rådgivning om ekspeditionstid."

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

"§ 2 Definitioner

Ankenævnet for Forsikring

5.

97803

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."

Nævnet udtaler:

Torsdag den 20/1 2022 ændrede klageren via selskabets netpension sin investeringsprofil i Danica Balance fra 100 % offensiv til 100 % defensiv. Fredag den 21/1 2022 modtog selskabet en underskrevet overførselsanmodning vedrørende klagerens pensionsordning, og mandag den 24/1 2022 realiserede selskabet klagerens depot og overførte pensionsmidlerne til klagerens nye pensionsselskab.

Klageren har anført, at han kontaktede det indklagede selskab den 20/2 2022, hvor han fik oplyst, at "jeg nok skulle nedgradere min risikoprofil da der godt kunne gå løbende måned + 1 måned + 6 dage". Han valgte på den baggrund at nedgradere investeringsrisikoen på pensions-

ordningen og betalte et gebyr herfor på 950 kr. Umiddelbart efter, at han havde afholdt disse omkostninger, satte selskabet overførselsprocessen i gang. Klageren har anført, at selskabet har udnyttet situationen og påført ham unødvendige omkostninger. Den 20/1 2022 var hans årsafkast -4,3 %, men den 24/1 2022 var afkastet faldet til -6,1 %. Klageren kræver, at selskabet godtgør ham hans udgift på 950 kr. til ændring af risikoprofil og hans investeringstab ved, at depotet ikke blev gjort op pr. den dag, hvor selskabet modtog overførselsanmodningen.

Selskabet har anført, at overførslen er sket rettidig, idet overførsel er sket hverdagen efter modtagelse af overførselsanmodningen. Selskabet har anført, at klageren er blevet korrekt oplyst om den normale ekspeditionstid og selskabets gebyrer, og at klageren valgte at skifte risikoprofil på et informeret grundlag.

Af pensionsbranchens renteaftale af 1/12 2011 fremgår det af § 3, at "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. ... Stk. 3. Uanset stk. 1 skal pensionsmidlerne overføres allersenest inden for løbende måned samt én måned efter det tidspunkt, hvor det afgivende selskab har modtaget forsikredes anmodning om overførsel."

Nævnet finder efter sin gennemgang af sagen, at der ikke er grundlag for at pålægge selskabet at betale godtgørelse til klageren, herunder at refundere gebyret på 950 kr. for ændring af investeringsprofil.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabet overførte pensionsmidlerne hverdagen efter, at selskabet modtog klagerens overførselsanmodning, og således inden for fristen i § 3, stk. 3, i renteaftalen.

Ankenævnet for Forsikring

7.

97803

Nævnet bemærker, at det fremgår af § 3, stk. 2, i renteaftalen, at overførsel af pensionsmidlerne skal ske umiddelbart efter opgørelse af ordningen. Den forsikrede bærer investeringsrisikoen, fra selskabet modtager overførselsanmodningen, til ordningen opgøres og overføres, idet den forsikrede ellers vil gå glip af afkast i sagsbehandlingsperioden. Nævnet kan derfor ikke kritisere, at selskabet opgjorde klagerens opsparing pr. den 24/1 2022, hvor midlerne blev overført.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabets oplysning til klageren – at en overførsel af pensionsmidlerne kan tage op til løbende måned + 1 måned + 5 bankdage – er sket ud fra renteaftalens frist for overførsler uden tilskrivning af forsinkelsesrenter. Nævnet bemærker, at denne generelle oplysning ikke kan forstås som en oplysning om, hvor lang tid selskabet konkret vil være om at gennemføre klagerens pensionsmidler.

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets oplysning til klageren om ændring af risikoprofilen ikke kan siges at være en klar forkert vejledning, som kan begrunde et erstatningsansvar for selskabet.

Nævnet bemærker, at en investering i Danica Balance 100 % offensiv altid vil være behæftet med en betydelig risiko, og at der derfor ikke er grundlag for at kritisere, at selskabet oplyste klageren herom. Nævnet bemærker i den forbindelse, at det er klageren, der i sidste ende må træffe et valg om investeringsprofil, herunder om han vil betale det gebyr, der er forbundet med en ændring i sin risikoprofil. At selskabet i den konkrete sag kunne opgøre og overføre ordningen allerede hverdagen efter – at selskabet modtog overførselsanmodningen – kan ikke føre til, at klageren kan kræve gebyret for ændring af risikoprofil tilbagebetalt.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

97803

Klageren får ikke medhold.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'P. Thønnings', written in a cursive style.

Peter Thønnings