

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 16. november 2022 blev i sag nr. 98405:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab
Parallelvej 17
2800 Lyngby

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klagebrev af 27/6 2022 til nævnet bl.a. anført:

"Hermed fremsendes til Ankenævnets vurdering en konkret sag, hvor en ansvarspådragende fejl har ført til et stort økonomisk tab for mig personligt. Der er tale om en fejl, som hverken mit forsikringsmæglerselskab ([pensionsmægler]) eller mit pensionsselskab, Danica Pension, ønsker at tage ansvar for. Jeg er derfor endt i det ærgerlige limbo, at [pensionsmægler] henviser til sit forsikringsselskab, ..., som henviser til, at fejlen er sket hos Danica Pension, samtidig med at Danica Pension henviser til at ansvaret ligger hos [pensionsmægler].

Vedlagt er bilag 1-11 til sagens fulde oplysning.

Som det fremgår af bilag 11, har jeg i tillæg til denne henvendelse den 22. juni sendt en henvendelse til Forsikringsmæglerforeningens Etske Udvalg. Jeg afventer endnu svar fra Etisk Udvalg på, om mit sagsforløb lever op til god skik for forsikringsmæglere, branchekodeks, de etiske regler og evt. anden regulering.

Det er mit håb, at Ankenævnet for forsikring parallelt med sagsbehandlingen i Etisk Udvalg vil forholde sig til nedenstående præmisser, som Danica Pension har lagt til grund for at afvise min klage (jf. bilag 4 og 9).

I tillæg hertil hører jeg gerne Ankenævnets samlede vurdering af sagsforløbet, herunder jeres vurdering af [pensionsmæglers forsikringsselskabs] ageren i sagen (jf. bilag 1-3 og 5-8).

...

Præmisser lagt til grund i Danica Pensions afvisning af min klage:

Ankenævnet for Forsikring

2.

98405

1. Præmissen om, at jeg er 'pensionsekspert' og burde have opdaget fejlen for lang tid siden:

Hertil må jeg bemærke, at jeg så langt fra blev ekspert af at være pensionskontaktperson i min egen lille virksomhed med ca. xx ansatte eller ved at være i dialog med Dansk Erhverv om pensionsmæglere. Endvidere må jeg gøre opmærksom på, at Danicas produktnavne ikke i sig selv giver oplagte associationer til produkternes natur (traditionel vs. balance). Det er derfor ikke rimeligt at lade Danica Pensions åbenbare og erkendte fejl komme mig til skade.

Bemærk i øvrigt at denne sag og min klage ikke vedrører en firmapensionsaftale, men derimod min egen pensionsaftale som forbruger.

2. Præmissen om, at jeg har spekuleret i fejlen med Danicas henvisning til, at jeg 'har tjent på fejlen' ca. det første år:

Denne præmis finder jeg usaglig og irrelevant al den stund, at jeg på daværende tidspunkt (og i årene der fulgte) jo ikke var klar over, at der var sket en fejl. Hvis jeg kontrafaktuelt havde været klar over dette, ville jeg selvfølgelig have råbt op på et langt tidligere tidspunkt og umiddelbart efter break-even.

3. Præmissen om, at jeg burde have reageret på diverse fremsendte link til kontooplysninger og depotoversigter:

For disse løbende henvendelser fra Danica Pension gælder, at de alle har været serviceoplysninger af typen: *'hvis du vil vide mere og er nysgerrig'*. Ikke: *'undersøg selv din ordning for fejl og mangler, og hvis du ikke gør indsigelse nu, har du mistet retten til at klage'*. Jeg kan derfor ikke se koblingen til disse og det forhold, at der dokumenteret er sket ansvarspådragende fejl i håndteringen af min pensionsopsparing. Af samme grund virker det åbenbart urimeligt at pålægge mig som forbruger at skulle kvalitetssikre et professionelt pensionsselskabs arbejde."

I brev af 11/8 2022 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Sagen omhandler klagerens krav på erstatning for fejlplacering af pensionsmidler overført fra [selskab2] til Danica Pension tilbage i maj 2018.

Af de grunde der er anført nedenfor, er det Danica Pensions synspunkt, at klageren som følge af manglende reklamation og/eller passivitet har fortabt retten til at gøre kravet gældende, og således selv må bære risikoen for tabet. Der henvises i det hele til brev af 13. juni 2022 (vedlagt klagen som bilag 9), dog således, at hovedsynspunkterne gengives nedenfor.

Supplerende sagsfremstilling og hovedsynspunkter

Klageren overførte samlet kr. 1.363.697,51 fra [selskab2] til Danica Pension med valørdato den 25. maj 2018. Det fremgik af overførselsanmodningen, at beløbet skulle investeres i *'Danica Link'*-puljen *'Tryghed75'*. Som følge af en ekspeditionsfejl, blev beløbet imidlertid placeret i *'Danica Traditionel Opsparing'* på G82-grundlag.

Der er enighed mellem parterne om, at fejlplaceringen skyldtes en ekspeditionsfejl, der isoleret set var ansvarspådragende for Danica Pension på tidspunktet. Der er imidlertid adskillige holdpunkter for, at klageren tidligt indså eller burde have indset, at pensionsmidlerne var fejlplaceret,

jf. nedenfor. Klageren har til trods herfor undladt at reklamere og gøre sin ret gældende over for Danica Pension, hvorfor klageren har fortabt enhver ret til erstatning.

Det er ubestridt, at klageren indgik pensionsaftalen i egenskab af forbruger. Men klageren var på aftaletidspunktet repræsenteret af en professionel rådgiver ved pensionsmæglerne ... Dertil kommer, at klageren i sin egenskab af både direktør og pensionsansvarlig i [firma] havde en særdeles aktiv rolle i etablering af pensionsordninger, og løbende var i kontakt med både Dansk Erhverv og Finanstilsynet omkring [pensionsmæglers] uvildighed i forhold til netop 'Danica Link' (Tryghed75) puljen. Derved havde klageren en særlig indsigt i pensionsforhold – og netop 'Danica Link' (Tryghed75) – der gør det utroværdigt, at klageren ikke indså eller burde indse, at pensionsmidlerne var fejlplaceret.

En gennemgang viser eksempelvis, at klageren den 8. maj 2018 modtog et korrekt udstedt G82-dækningsbevis, der fremlægges som **bilag A**, eftersom aftalen kun omfattede den løbende præmiebetaling.

Den 30. maj 2018 – efter modtagelsen af indskuddet fra [selskab2] – modtog klageren et nyt G82-dækningsbevis, der fremlægges som **bilag B**, der foruden oplysningen om indskuddet var identisk med dækningsbeviset fra 8. maj 2018. Der fremgår intet om hverken 'Danica Link' eller 'Tryghed75', hvilket havde været tilfældet ved en korrekt placering af midlerne. Klageren og/eller [pensionsmægler] kunne således senest på dette tidspunkt havde opdaget fejlen. Såfremt [pensionsmægler] ikke havde foretaget en gennemgang, burde klageren have været opfordret hertil, og have været opfordret til at tage kontakt til Danica Pension i tvivlstilfælde.

Tilsvarende modtog klageren et brev i september 2018 fra Danica Pension, der fremlægges som **bilag C**, hvor klageren blev informeret om overgangen fra SEB til Danica Pension. Det fremgår af brevet, at klagerens pensionsmidler var placeret i G82:

'Din pensionsopsparing fortsætter i Traditionel

Din pensionsopsparing fortsætter uændret i Traditionel pension i Danica Pension A/S, og din opsparing bliver fortsat forrentet med kontorenten hvert år. Reglerne for din rentegruppe er uændrede.'

Det fremgår videre af følgende afsnit:

'Du kan se dine pensionsoplysninger online'

Klageren blev således også opfordret til at se pensionsoplysningerne og afkastet på Danica Pensions onlineløsning, 'Netpension'.

Den 28. marts 2019 modtog klageren et brev, hvoraf kan udledes, at klageren var 'pensionsansvarlig'. Derudover modtog klageren i marts 2019, der fremlægges som **bilag D**, en ny dækningsoversigt, hvor pensionsordningens opsparingsdel er beskrevet som G82 med fast kontorentetilskrivning, garanterede udbetalinger og bonusrettigheder, jf. side 7-8. Omvendt fremgår selvsagt heller ikke én eneste bemærkning om 'Danica Link' eller 'Tryghed75' af denne dækningsoversigt.

Endelig modtog klageren i april 2019 en mail, der fremlægges som **bilag E**, med yderligere opfordring til at orientere sig om sin pensionsopsparing:

'Følg nemt med online

Du kan nemt følge med i din pension på smartphone og i netpension fra danicapension.dk.

Læs mere – og følg med (hyperlink)

Foruden den særlige opfordring, har klageren dog løbende kunnet orientere sig om opsparingen på selskabernes onlineløsninger.

Endelig modtog klageren den 11. maj 2020 en ny dækningsoversigt, der fremlægges som **bilag F**, der for så vidt gentog den indgående beskrivelse af G82-produktet som dækningsoversigt fra marts 2019, jf. ovenfor.

Samlet set har klageren således modtaget en lang række skrivelser, og har indset eller burde have indset – enten i samråd med sin rådgiver eller i sin egenskab af professionel pensionsansvarlig – at midlerne var placeret forkert. Det er ikke troværdigt, og i alle tilfælde uforståeligt, at klageren først meget senere valgte at tage kontakt til Danica Pension.

Klagerens adfærd skal forstås i sammenhæng med, at fejlplaceringen viste sig at være økonomisk fordelagtig for klageren i en længere periode. Det var først efter fejlplaceringen begyndte at være tabsgivende, at klageren rettede henvendelse til Danica Pension.

Klagerens pensionsmidler skulle uanset fejlplaceringen være omplaceret senest den 10. december 2019, hvor 'Tryghed75'-puljen udgik i 'Danica Link'. Dette blev kommunikeret ved brev til [firma] af 28. marts 2019, hvoraf fremgik, at nye aftaler fra og med den 1. marts 2019 som udgangspunkt ville blive investeret i 'Danica Balance'. Derfor blev de omfattede medarbejdere – der på skæringsdagen var investeret i 'Danica Link' (Tryghed75) – omplaceret til 'Danica Balance' høj risikoforløb. Enhver sammenligning af afkastet mellem den faktiske investering i 'Danica Traditionel Opsparing' (G82-grundlag) og den tiltænkte investering i 'Danica Link' (Tryghed75) skal derfor være periodiseret til perioden mellem maj 2018 frem til 10. december 2019, hvorefter sammenligningen derefter vil tage afsæt i forskellen mellem afkastet på 'Danica Traditionel Opsparing' (G82-grundlag) og 'Danica Balance' høj risikoforløb.

Sammenligningen viser, jf. klageskemaets bilag 9, at 'Danica Traditionel Opsparing' var økonomisk fordelagtigt for klageren i perioden fra maj 2018 frem til februar 2019, ligesom der ikke var nogen relevant forskel i afkastet i perioden fra februar 2019 frem til 1. november 2019. Dermed undgik klageren ved fejlplaceringen eksempelvis det omfattende tab, der havde været på 'Danica Link' (Tryghed75) i 2018.

Som anført i Danica Pensions klagesvar af 13. juni 2022 (vedlagt klagen som bilag 9), gav fejlplaceringen et positivt afkast på kr. 171.000 ultimo 2018 og frem til ultimo 2019 kun et beskedent negativt afkast. Det var således først i løbet af 2020 og frem, at der blev realiseret et negativt afkast på samlet kr. 384.016,96, opgjort pr. 8. juni 2022, jf. bilag 9, side 2.

Henset til de samlede omstændigheder, herunder klagerens særlige indsigt og den underliggende økonomiske interesse i størstedelen af perioden, jf. ovenfor, har klageren i alle tilfælde fortabt retten til at gøre et krav gældende mod Danica Pension på nuværende tidspunkt.

På denne baggrund skal sagen afvises i sin helhed."

Klageren har i brev af 18/8 2022 til nævnet bl.a. bemærket:

"1. Usagligt at sidestille sund fornuft og omsorg for medarbejdere med 'særlig indsigt'

Som begrundelse for afvisningen af min klage anfører Danica Pension, at jeg har *'en særlig indsigt i pensionsforhold – og 'Danica Link' (Tryghed75)'*, fordi jeg har været *'i kontakt med Finanstilsynet og Dansk Erhverv om [pensionsmæglers] uvildighed i forhold til netop 'Danica Link' (Tryghed75) puljen'* (brev fra Danica Pension af 11. august, side 2).

Indledningsvist må det præciseres, at min dialog med Dansk Erhverv og Finanstilsynet *ikke* omhandlede 'Danica Link' (Tryghed75) puljen. Som beskrevet i min klage til Danica Pension af 9. januar 2022 (bilag 1 i min henvendelse til jer af 27. juni 2022) omhandlede denne dialog det forhold, at mine medarbejdere og jeg var kommet i klemme, og at vi følte os snydt af [pensionsmægler]. På daværende tidspunkt anede jeg endnu ikke, at en stor del af problemerne specifikt kunne henføres til [pensionsmæglers] inhabile og mangelfulde rådgivning i relation til 'Danica Link' (Tryghed75). Min reaktion var alene baseret på en oplevelse af ugenomsigtighed, rod og 'fejl på fejl'. Sagens historik er derfor forkert fremstillet, når Danica Pension i deres brev af 11. august 2022 udleder, at jeg har 'særlig indsigt i pensionsforhold og 'Danica Link' (Tryghed75)'.

Mere præcist næredes min frustrerende følelse af urent trav ved, at [pensionsmægler] efter gentagne forespørgsler ikke formåede at redegøre for, hvorfor de fastholdt deres anbefaling af en pensionsleverandør ([selskab2]), som år efter år gav afkast væsentligt under markedsniveau. Mine spørgsmål til [pensionsmægler] blev affødt af pressens årlige sammenligninger af afkast mellem pensionsselskaber i kombination med mine egne oplevelser af, som ovenfor nævnt, ugenomsigtighed, rod og 'fejl på fejl' i samarbejdet med [pensionsmægler] (uddybet i min klage til Danica Pension af 9. januar 2022). Efter [pensionsmæglers] anden utilstrækkelige begrundelse for valget af [selskab2], insisterede jeg på at skifte pensionsselskab, fordi jeg ikke længere stolede på rådgivningen. Det skete for at beskytte mine på daværende tidspunkt ... fuldtidsmedarbejdere, som jeg følte et etisk ansvar for som virksomhedsleder.

Historien har siden vist, at jeg med skiftet fra [selskab2] til SEB Pension ikke opnåede den genomsigtighed og kvalitet i rådgivningen, jeg havde håbet på, og man kan argumentere, at det i sig selv må ses som et tegn på, at jeg ikke – trods forsøg herpå – har haft den fornødne indsigt i pensionssager til at stille kontrolspørgsmål og afdække fejl i processen. Min historik illustrerer under alle omstændigheder, hvor vanskeligt det har været for mig som forbruger at navigere i et ikke-transparent system af tvivlsomme pensionsmæglere og store pensionskasser.

Alt i alt beror Danica Pensions afvisning på fejlagtig gengivelse af mit sagsforløb samt en åbenlys fejlslutning, hvor almindelig sund fornuft og omsorg for mine medarbejdere sidestilles med 'særlig indsigt' i pensionsprodukter og interne arbejdsgange. Så meget desto mere er det usagligt er det, når Danica Pension lægger til grund, at jeg ikke alene har særlig indsigt i forskellige pensionsudbydere navngivning af produkter, men også har særlig indsigt, der kan bruges til at spekulere i ikke at gøre opmærksom på ansvarspådragende fejl.

2. Uskøn motivtolkning med usammenhængende forklaring

Med afsæt i ovennævnte fejlslutning tillægger Danica mig det motiv, at jeg stiltiende har accepteret fejlen for egen vindings skyld. Det er i sig selv uskønt, at en af landets største pensionsudbydere tillægger mig dette motiv og dermed vender en klage over en erkendt fejl til et angreb på en kunde og forbruger. Men herudover er det også en meget usandsynlig forklaring, som lægges til grund for angrebet. Jeg vil således forvente, at Ankenævnet vil være enig i, at det i alle følgende forhold må have formodningen imod sig:

1. At jeg som 4x-årig pensionsopsparer, med fuldt overlæg, ikke gør opmærksom på en alvorlig fejl i overførslen af mine pensionsmidler og hermed bevidst overgår til et produkt med et signifikant lavere forventet afkast over de resterende årtier af mit arbejdsliv end oprindeligt besluttet.
2. At jeg – med fuldt overlæg – lader en fejl føre til en kritisk afvigelse fra min placering af pensionsmidler gennem alle mine hidtidige år på jobmarkedet, nemlig med en stor andel af aktier.
3. At jeg har nærmest profetisk viden om markedsudviklingen, ved allerede på tidspunktet hvor fejlen bliver begået at være i stand til at forudse, at fejlen ville blive fordelagtig for mig – og derfor tier.
4. At denne profetiske indsigt indtræder just efter at jeg har ønsket et helt andet produkt med 75 % aktier i dialogen med [pensionsmægler]. Man kan også spørge: Hvis jeg vitterlig havde troet, at kontorente var mest optimalt, havde jeg vel bare valgt dette produkt fremfor en aktiv investering med aktier?
5. At jeg, hvis jeg rent faktisk er så profetisk og udspekuleret som påstået, ikke reagerer på tidspunktet, hvor fejlen bliver ugunstig for mit afkast, dvs. tilbage i 2020. Faktuelt reagerede jeg jo først langt senere, i januar 2022.

Det bør stå klart for Ankenævnet, at argumentet om, at jeg har spekuleret i at drage fordel af en procedurefejl, slet ikke hænger sammen. Ikke alene tillægger Danica mig motiver, som kompromitterer min integritet. Jeg tillægges dem også med en komplet ulogisk og usandsynlig forklaring.

3. Urimeligt, at forbrugeren står med øverste ansvar for kvalitetssikring i Danica Pension

Danica Pension finder det *'det utroværdigt, at klageren ikke indså eller burde indse, at pensionsmidlerne var fejlplaceret'* (side 2, afsnit 1). Dette begrundes af Danica Pension med, at der bl.a. er fremsendt G82-dækningsbeviser, og at jeg burde have taget kontakt til Danica Pension 'i tvivlstilfælde'. Pointen er jo blot den, at jeg ikke var i tvivl om, at alt var i skønneste orden, da jeg på intet tidspunkt har hverken haft eller udtrykt ønske om at ændre min hidtidige profil som pensionsopsparer og derfor har gået i sikker forvisning om, at min langsigtede investering i min egen alderdom var lagt i trygge hænder hos Danica Pension. Som beskrevet, opdagede jeg først fejlen i januar 2022, og det gjorde jeg kun ved et tilfælde, og fordi jeg opsøgte min investeringsportefølje med henblik på at skifte til en grøn investeringsprofil. Det er en besynderlig og urimelig logik, at jeg som kunde og forbruger står med det øverste ansvar for løbende at kvalitetssikre mit professionelle pensionsselskabs interne processer og arbejde.

Alt i alt opfatter jeg det som både usagligt, uskønt og urimeligt, når Danica Pension konkluderer, at min manglende reklamation skyldes, at jeg har haft særlig indsigt og økonomisk interesse i sagen. Jeg vil derimod fastholde, at Danica Pensions argumentation samlet set fremstår som et utroværdigt forsvar fra en part, der har måtte erkende en ansvarspådragende og kritisk fejl i håndteringen af min pensionsopsparing. Det er hverken fair eller klædeligt for en aktør, som varetager så mange danskeres midler og alderdomssikring, at man som kunde og forbruger, står med risikoen og tabet, når Danica Pension begår kritiske fejl i deres interne processer og arbejde."

Ankenævnet for Forsikring

7.

98405

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen. Af overførselsanmodning underskrevet af klageren den 22/2 2018 fremgår bl.a.:

"Anmodning om overførsel af pensionsordning fra pensionsselskab/kasse jf. Pensionsbeskatningslovens § 41

Rådgiver: ...
Rådgiverselskab: [Pensionsrådgiver]

...

Afgivende selskab

[Selskab2]

...

Overføres til

Ordningen overføres til: Link – Tryghed75

...

Erklæring

Anmodningen til SEB er et resultat af en rådgivningssamtale mellem rådgiveren og pensionskunden."

Af aftale om pension i SEB Pensionsforsikringsordning underskrevet af klageren den 22/2 2018 fremgår bl.a.:

"Aftale om pension i SEB Pensionsforsikringsordning

Rådgiver: ...
Rådgiverselskab: [Pensionsmægler]

...

Investering

Procentvis fordeling på indbetaling: Traditionel pensionsopsparing: 100%"

Af dækningsbevis af 8/5 2018 fremgår bl.a.:

"Dækningsbevis

Dækningsbevis - side 1 til 36:

side 3 Dækninger

...

side 13 Bilag 3 Prognoser: Prognose for udvikling i forsikringstiden

...

side 17 Bilag 5 Forsikringsbetingelser - oversigt

...

side 25 Investeringsbetingelser for opsparing i Traditionel pension

...

Ankenævnet for Forsikring

8.

98405

Sådan er du dækket ved Pensionering pr. 1. marts 2018		Udbetaling	Skatte- kode
Du kan se en SEB-pension prognose for størrelsen af udbetaling ved Pensionering, se bilag 3 side 13.			
Hvis du oplever 1. [REDACTED] (67 år)			
— udbetaler SEB-pension en månedlig rate i 10 år indtil 1. [REDACTED] (77 år)		årlig 68.850,39 kr.	2
— udbetaler SEB-pension en månedlig livrente, så længe du lever. Udbetalingens størrelse fastsættes først pr. 1. [REDACTED] beregnet på SEB-pensions til den tid gældende beregningsgrundlag.			1
a) Skatteregler Arbejdsgiver betalt - se bilag 1.			

Produktoversigt	Læsevejledning	
Dette er en oversigt over hvilke forsikringer (produkter) du er omfattet af, og hvilket forsikrings-selskab forsikringen er tegnet i.	De nævnte referencer anvendes, når forsikringen (produktet) omtales i det følgende. Det er vigtigt, at du er meget opmærksom på referencerne, når du læser om dine forsikringsdækninger og forsikringsbetingelser.	
Produktnavn	Selskab	Reference
SEB Pensionsordning	SEB Pensionsforsikring A/S. CVR-nummer 16 42 00 18.	SEB-pension
SEB Gruppeforsikring	SEB Pensionsforsikring A/S. CVR-nummer 16 42 00 18.	SEB-gruppe
Gruppelivsdækning i Forenede Gruppeliv - grpnr [REDACTED]	Administrationsaktieselskabet FG. CVR-nummer 64 01 50 28.	Forenede Gruppeliv

...

Bilag 3

SEB-pension prognose for udvikling i forsikringstiden

Prognosebeløbene er ikke garanterede, men bygger på vores forventninger til fremtiden, der er beskrevet i 'Forudsætninger for prognosen' på side 14, samt på de forudsætninger, der fremgår af dækningsbeviset. Endvidere forudsætter vi, at præmien bliver betalt på forfaldstidspunktet.

Depotrenten i 2018 er gældende indtil videre.

...

Bilag 5

Forsikringsbetingelser

...

Investeringsbetingelser for opsparing i Traditionel pension

...

§ 2 Grundlagsrente m.v.

Forsikringsydelse er beregnet ud fra det af SEB Pension til Finanstilsynet anmeldte tekniske grundlag, herunder den grundlagsrente, der var gældende på tegningstidspunktet eller på tidspunktet for senere præmieforhøjelse eller forhøjelse som følge af indskud eller bonusanvendelse.

...

§ 3 Garanti

Investering i Traditionel pension sker på gennemsnitsrentevilkår, og SEB Pension garanterer udbetaling af aftalte forsikringsydelser, med mindre andet udtrykkeligt fremgår af aftalen.

Ankenævnet for Forsikring

9.

98405

§ 4 Bonus

SEB Pension fastsætter løbende (typisk årligt) kontorente, omkostninger og betaling for risikodækninger. Dette sker ud fra den faktiske udvikling og de til enhver tid gældende regler, og anmeldes til Finanstilsynet."

Af dækningsbevis af 30/5 2018 fremgår bl.a.:

"Dækningsbevis

Dækningsbevis - side 1 til 12:

...

side 3 Dækninger

...

Bilag til Dækningsbevis:

side 11 Bilag 1 Prognoser: Prognose for udvikling i forsikringstiden

...

Produktoversigt	Læsevejledning	
Dette er en oversigt over hvilke forsikringer (produkter) du er omfattet af, og hvilket forsikringselskab forsikringen er tegnet i.	De nævnte referencer anvendes, når forsikringen (produktet) omtales i det følgende. Det er vigtigt, at du er meget opmærksom på referencerne, når du læser om din forsikringsdækning.	
Produktnavn	Selskab	Reference
SEB Pensionsordning	SEB Pensionsforsikring A/S. CVR-nummer 16 42 00 18.	SEB-pension
SEB Gruppeforsikring	SEB Pensionsforsikring A/S. CVR-nummer 16 42 00 18.	SEB-gruppe
Gruppelivsdækning i Forenede Gruppeliv - grpnr [REDACTED]	Administrationsaktieselskabet FG. CVR-nummer 64 01 50 28.	Forenede Gruppeliv

Sådan er du dækket ved Pensionering pr. 28. maj 2018			Udbetaling	Skattekode	
Du kan se en SEB-pension prognose for størrelsen af udbetaling ved Pensionering, se bilag side 11.					
Hvis du oplever 1. [REDACTED] (67 år)					
— udbetaler SEB-pension en månedlig rate i 10 år indtil 1. [REDACTED] (77 år)		årlig	85.377,22	kr.	2
— udbetaler SEB-pension en månedlig livrente, så længe du lever. Udbetalingens størrelse fastsættes først pr. 1. [REDACTED] beregnet på SEB-pensions til den tid gældende beregningsgrundlag.					1

...

Ankenævnet for Forsikring

10.

98405

Det koster din dækning pr 28. maj 2018	
Månedlig præmie (inklusive arbejdsmarkedsbidrag), der forfalder forud den 1. i måneden.	10.200,00 kr.
Sidste præmiebetaling er den 1. [REDACTED].	
– heraf udgør præmien for SEB-pension	9.456,96 kr.
– heraf udgør præmien for SEB-gruppe Præmien bliver fastsat for et år ad gangen.	579,93 kr.
– heraf udgør præmien for Forenede Gruppeliv	40,22 kr.
– heraf udgør præmien til Dansk Sundhedssikring	122,89 kr.
Indskud overført fra anden ordning hos [REDACTED] til SEB-pension	1.361.457,46 kr.
...	

Bilag 1

SEB-pension prognose for udvikling i forsikringstiden

Prognosebeløbene er ikke garanterede, men bygger på vores forventninger til fremtiden, der er beskrevet i 'Forudsætninger for prognosen' på side 12, samt på de forudsætninger, der fremgår af dækningsbeviset. Endvidere forudsætter vi, at præmien bliver betalt på forfaldstidspunktet.

Depotrenten i 2018 er gældende indtil videre."

I brev af september 2018 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"SEB Pension er nu en del af Danica Pension – det betyder det for dig

...

Din pensionsopsparing fortsætter i Traditionel

Din pensionsopsparing fortsætter uændret i Traditionel pension i Danica Pensionsforsikring A/S, og din opsparing bliver fortsat forrentet med kontorenten hvert år. Reglerne for din rentegruppe er uændrede.

Vi ændrer i beregningen af bonus (Bonusregulativet) fra 1. januar 2019, men det betyder ikke noget for din pensionsordning lige nu. Vi informerer dig naturligvis, hvis ændringen på et tidspunkt får betydning for dig.

Du kan se dine pensionsoplysninger online

Når vi har flyttet din pensionsordning til Danica Pension, kan du løbende se dine pensionsoplysninger og afkast i selvbetjeningsløsningen netpension, som du finder på danicapension.dk. Du vil derfor ikke modtage årsoversigter fremover."

Af brev af marts 2019 bilagt dækningsoversigt pr. 1/1 2019 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Nu har vi flyttet administrationen af din pension til Danica Pension

... Nu har vi flyttet administrationen af din pensionsordning, og du får derfor her

- et kort overblik (resume) over din pensionsordning
- en dækningsoversigt, der uddybende beskriver, hvad pensionsordningen indeholder

...

Se dine pensionsoplysninger i netpension - og opdater dine kontaktoplysninger

Du kan nu løbende se dine pensionsoplysninger, udbetalinger og afkast i selvbetjeningsløsningen netpension, som du logger på med NemID fra danicapension.dk.

...

Når din pension bliver udbetalt

Udbetaling af opsparing

Procent
af løn

Udbetaling
i kroner

Årlig udbetaling fra din livsvarige pension

Fra du er 67 år (■■■■■■■■■■), udbetaler vi årligt
Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live.

*

* Vi fastlægger udbetalingerne fra din livsvarige pension på pensionstidspunktet ud fra de regler, som vi har anmeldt til Finanstilsynet på pensionstidspunktet. Du kan se en prognose for dine udbetalinger i netpension.

Årlig udbetaling fra din ratepension

Når du er 67 år (■■■■■■■■■■), udbetaler vi årligt i 10 år

208.357

De 208.357 kroner er det beløb, vi forventer at kunne udbetale til dig. En del af dette beløb er garanteret. Den garanterede del af din udbetaling er på 208.357 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.

Bonus efter den 01.01.2019 er ikke regnet med i pensionsopsparingen.

...

Sådan udvikler din pensionsordning sig

Garanterede udbetalinger

Vi benytter en rentetilskrivning på 0,5 procent, når vi beregner de udbetalinger, du er garanteret. Du skal være opmærksom på, at der er tale om en gennemsnitlig forrentning over hele pensionsordningens løbetid, og at den skal ses sammen med de øvrige elementer i beregningsgrundlaget.

De garanterede udbetalinger kan ændres som følge af aftalte reguleringer. Det kan for eksempel være indeksregulering, ændringer i forsikringsdækninger, opsparingssikring og andre forhold, som er omfattet af denne aftale. Det betyder, at de garanterede udbetalinger også kan blive mindre.

Bonus

Din pensionsordning er oprettet med ret til bonus. Du er dog ikke garanteret bonus. Det betyder, at du kan få forhøjet udbetalingerne fra din pensionsordning, hvis der opstår et overskud, fordi vores kontorente, omkostninger og udgift til skader udvikler sig bedre, end vi forudsatte, da pensionsordningen blev oprettet."

Selskabet har i mail af april 2019 til klageren bl.a. anført:

"Nu har vi flyttet administrationen af din pensionsordning til Danica Pension. Du har derfor modtaget et brev fra os, hvor du kan se en oversigt over din pensionsordning. Her får du også information om, hvordan du kommer godt i gang.

Ankenævnet for Forsikring

12.

98405

...

Følg nemt med online

Du kan nemt følge med i din pension på smartphone og i netpension fra danicapension.dk.

Læs mere - og følg med"

Af brev af 11/5 2020 bilagt dækningsoversigt pr. 1/5 2020 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Ændring af din pensionsordning

Vi har ændret din pensionsordning til en pensionsordning uden indbetaling (præmiefri forsikring) den 1. maj 2020.

...

Følg med på nettet

I netpension, som du finder på www.danicapension.dk, opdaterer vi løbende dine tal.

...

Dækningsoversigt

...

Når din pension bliver udbetalt

Udbetaling af opsparing

Udbetaling
i kroner

Årlig udbetaling fra din livsvarige pension (skattepligtig)

Fra du er 67 år (■■■■■■■■■■), udbetaler vi årligt

*

Udbetalingen fortsætter, så længe du er i live.

* Vi fastlægger udbetalingerne fra din livsvarige pension på pensionstidspunktet ud fra de regler, som vi har anmeldt til Finanstilsynet på pensionstidspunktet. Du kan se en prognose for dine udbetalinger i netpension.

Årlig udbetaling fra din ratepension (skattepligtig)

Når du er 67 år (■■■■■■■■■■), udbetaler vi årligt i 10 år

96.778

De 96.778 kroner er det beløb, vi forventer at kunne udbetale til dig. En del af dette beløb er garanteret. Den garanterede del af din udbetaling er på 93.908 kroner - før de reguleringer, der er aftalt for din pensionsordning.

Bonus efter den 01.05.2020 er ikke regnet med i pensionsopsparingen.

Din tidligste pensionsalder er 63 år på denne pensionsordning (fem år før din folkepensionsalder).

...

Sådan udvikler din pensionsordning sig

Garanterede udbetalinger

Vi benytter en rentetilskrivning på 0,5 og -1,5 procent, når vi beregner de udbetalinger, du er garanteret, alt efter hvornår din pensionsordning er oprettet eller ændret. Du skal være opmærksom på, at der er tale om en gennemsnitlig forrentning over hele pensionsordningens løbetid, og at den skal ses sammen med de øvrige elementer i beregningsgrundlaget.

De garanterede udbetalinger kan ændres som følge af aftalte reguleringer. Det kan for eksempel være indeksregulering, ændringer i forsikringsdækninger, opsparingssikring og andre forhold, som er omfattet af denne aftale. Det betyder, at de garanterede udbetalinger også kan blive mindre.

Bonus

Din pensionsordning er oprettet med ret til bonus. Du er dog ikke garanteret bonus. Det betyder, at du kan få forhøjet udbetalingerne fra din pensionsordning, hvis der opstår et overskud, fordi vores kontorente, omkostninger og udgift til skader udvikler sig bedre, end vi forudsatte, da pensionsordningen blev oprettet."

Klageren har i brev af 9/1 2022 til sin pensionsmægler bl.a. anført:

"Med denne henvendelse anmoder jeg [pensionsmægler] om kompensation svarende til et samlet tab på estimeret 855.146 kr., som jeg personligt har lidt ved at min pensionsopsparing med jeres mellemkomst ikke er blevet korrekt placeret og investeret i SEB/Danica Pension.

Det er en graverende fejl, som følger af et alt i alt stærkt kritisabelt forløb med [pensionsmægler].

...

[Pensionsmægler] i dobbeltrolle

I 2017 var jeg direktør i ...virksomheden ... og blev på daværende tidspunkt opmærksom på, at min egen og mine medarbejderes pensionsopsparinger ikke blev forvaltet hensigtsmæssigt i [selskab2]. Jeg forhørte mig flere gange hos jer om årsagen til, at I vedholdende anbefalede [selskab2], når deres afkast åbenlyst lå under markedet, men modtog ikke reel begrundelse herfor. Derfor tog jeg i efteråret 2017 initiativ til at flytte den samlede pensionsordning i [firma]. Efter mit udtrykte ønske om at flytte pensionsordningen i [firma] henviste I til SEB Pension. Dette blev effektueret i starten af 2018.

I tiden efter tog pressens skriverier om habilitetsproblemer til, og det blev klart, at [pensionsmægler] var under mistanke for at stå i en dobbeltrolle. Det bekymrede mig og min ledelse, da vi følte et betydeligt ansvar for medarbejdernes pensionsforhold. I løbet af 2018 brugte vi derfor store kræfter på at gennemskue ulovligheder og sikre behørig varetægelse af medarbejderne i [firmas] interesser. Konkret som følger:

- Min ene kollega gennemgik en række forhold i [pensionsmæglers] håndtering af [firmas] pensionsordning, og hun opdagede manglende indbetalinger og uberettigede gebyrer. Hun forsøgte at få rettet op på de konkrete forhold og adresserede samtidig den oplevelse af ugenemsigtighed, rod og 'fejl på fejl', som samarbejdet efterlod hos både hende og øvrige medarbejdere. I mangel på lydhørhed fra jer skrev hun en meget dårlig anmeldelse på Trustpilot. I valgte at imødekomme hende og rette fejlene, og hun trak anmeldelsen tilbage.
- Parallelt bragte jeg sagen op i Dansk Erhverv, idet jeg her udtrykte, at *[firma] er kommet 'i klemme', og at vi føler os snydt af [pensionsmægler]* (12. september 2018). Dette afstedkom en konkret dialog mellem Dansk Erhverv og Forsikringsmæglerforeningens formand ..., som efterfølgende – også i pressen – henviste til foreningens etiske retningslinjer, samtidig med at han slog fast, at pensions- og forsikringsmæglere skal udføre deres arbejde, så klienterne oplever en fuldstændig fair og uvildig rådgivning med fuldt indblik i det arbejde, der udføres.
- I september 2018 bragte jeg endvidere sagen uformelt op i Finanstilsynet, som var vores samarbejdspartner på daværende tidspunkt. Jeg ville høre, hvordan vi stod, hvis mine medarbejdere havde tabt penge som følge af sjuksket og inhabil rådgivning fra [pensionsmægler]. Fi-

nanstilsynet anbefalede, at vi afventede resultatet af deres allerede indledte undersøgelse, så jeg foretog mig på daværende tidspunkt intet videre.

I september 2020 kom de tre påbud fra Finanstilsynet for mangelfuld rådgivning af kunder, jf. [link]

Fejl i overførslen af mine aktivt forvaltede midler fra [selskab2] til SEB

Med Finanstilsynets afgørelse var sidste punktum sat i en kedelig sag, troede jeg, og jeg besluttede derfor at glemme vores ærgrelser og se fremad. I december 2021 blev det imidlertid klart for mig, at der i transitionen fra [selskab2] til SEB er sket endnu en alvorlig fejl. I dette tilfælde i mit personlige pensionsanliggende. En fejl, som desværre ikke blev opdaget i det kaotiske forløb med [pensionsmægler] tilbage i 2018.

Konkret består fejlen i, at min aftale med rådgiver ... om at overføre mine aktivt forvaltede midler fra ... (75% aktier) i [selskab2] (se bilag 1) til et tilsvarende produkt i SEB, ikke blev opfyldt. Mine midler blev derimod **fejlagtigt** overført til et ikke-tilsvarende produkt i SEB. Hvad der skulle have været en overførsel til en fond med 75% aktier i SEB blev til en anmodning om at overføre til Tryghed75 (20-30% aktier) (se bilag 2) og blev herfra overført til 'Traditionel pensionsopsparing' i SEB (se bilag 3).

Hvad jeg siden har erfaret er, at 'Traditionel pensionsopsparing' i SEB (senere Danica Pension) er en konto med fast rente på 0 - 2.5 pct.

Nedgraderingen i risikoprofil til Traditionel pensionsopsparing blev jeg ikke oplyst om, da jeg underskrev rådgivningstjeklisten (bilag 4), og det er da også en åbenlys fejl, da den står i direkte modstrid med både vores aftale og den parallelitet i risikoprofil, jeg ønskede i overgangen fra [selskab2] til SEB.

Her er tale om en fejl i overførslen af mine pensionsmidler, som man ikke kan gennemskue uden faglig indsigt i pensionsprodukterne i hhv. [selskab2] og SEB/Danica og deres respektive betegnelser. En indsigt, som det ikke kan påhvile klienten, i dette tilfælde mig, at have. I særdeleshed ikke når klienten, som jeg, betaler en pensionsmægler for netop at varetage dennes interesser og håndtere afledte transaktioner.

Fejlens omkostninger - estimeret

Fejlen er alvorlig, da den allerede på nuværende tidspunkt har påvirket værdien af min pensionsopsparing betydeligt. Uden kompensation fra [pensionsmægler] vil få den få endnu større konsekvenser for den langsigtede værdi af min pensionsopsparing, da jeg hermed går glip af årtiers forrentning af et meget større beløb.

Jeg estimerer pr. 1. januar 2022 det samlede tab til at være 855.146 kr. Se beregningsgrundlag i boks nedenfor. Beregningen tager afsæt i det realiserede afkast, hvis jeg som ønsket var blevet overført til en tilsvarende fond i SEB (dvs. med 75% aktieandel), her beregnet med afsæt i Danica Balance.

Min anmodning forholder sig ikke til, at [pensionsmægler] har fået påbud fra Finanstilsynet om manglende uvildighed. Beslutningen fra september 2020 om at se fremad i forhold til selve [pensionsmæglers] dobbeltrolle i både [selskab2] og SEB står jeg med andre ord ved. Det er alene mit

Ankenævnet for Forsikring

15.

98405

tab i afkast, som er opstået ved, at I ikke har videreført min investeringsprofil som ønsket, men derimod har oprettet mig på en rentekonto, som jeg hermed anmoder om at få kompenseret.

Traditionel pensionsopsparing	Danica Balance
2018: 0 pct. 2019: 2,5 pct. 2020: 2,5 pct. 2021: 2 pct.	2018: -7,7 pct. 2019: 10 pct. 2020: 21 pct. 2021: 19,20 pct.
Afkast 2021, ultimo: -41.852 kr.*	Afkast 2021, ultimo: 813.294 kr.*
	Estimeret tab (forskellen mellem aftalt og realiseret placering af depot): 855.146 kr.
*Beregnet med afsæt i: Depotoverførsel fra [REDACTED] til SEB: 1.363.698 kr. Depot i SEB/Danica 2021, ultimo: 1.695.420 kr. Indbetalinger i årene 2018-2021: 2018: 82.000 (fra marts 2018) 2019: 122.400 2020: 74.464 2021: 94.710	

"

I mail af 4/5 2022 fra pensionsmæglerens ansvarsforsikring til klageren hedder det bl.a.:

"Der blev afholdt rådgivningsmøde mellem dig og [medarbejder fra pensionsmægler] den 22. februar 2018. På mødet blev de punkter gennemgået, som fremgår af rådgivningstjeklisten (bilag 4). Det fremgår heraf, at tilgængelige investeringsformer (overvejelser om risikovillighed), risiko ved investeringsvalg og mulighed for overførsel af depot(er) fra bestående pensionsordning(er) blev gennemgået. Rådgivningstjeklisten er underskrevet af dig den 22. februar 2018. Som følge heraf kan det lægges til grund, at du blev informeret om de forskellige investeringsformer og risikoen herved. Såfremt du ikke mener, at det var tilfældet, burde du ikke have underskrevet rådgivningstjeklisten, men i stedet burde du have spurgt yderligere ind til investeringsformerne.

Det blev på rådgivningsmødet aftalt, at din fremadrettede pensionsordning skulle oprettes i 'Traditionel pensionsopsparing: 100%', og at din daværende pensionsopsparing (depot) fra [selskab2] skulle flyttes til Danica og placeres i 'Link – Tryghed75'. Begge dele fremgår af henholdsvis 'Aftale om pension i SEB Pensionsforsikringsordning' (bilag 3) under punkter 'Investeringsform' og af 'Anmodning om overførsel af pensionsordning fra pensionskasse/kasse jf. Pensionsbeskatningsloven §41' under punktet 'Overføres til' (bilag 2). Begge dokumenter er underskrevet af dig efter mødet. Efter mødet modtog du en mail med ændringsbegæringen (bilag 3), overførselsanmodningen (bilag 2) og rådgivningstjeklisten (bilag 4) via systemet Pensionsbroker, og du har som følge heraf og ved din underskrift været fuldt ud bekendt med indholdet af dokumenterne.

Som følge af ovenstående afvises det altså, at der på rådgivningsmødet den 22. februar 2018 blev aftalt noget andet, end hvad der fremgår af overførselsanmodningen (bilag 2 og ændringsbegæringen (bilag 3)), og du har ikke løftet bevisbyrden for, at de underskrevne dokumenter ikke kan lægges til grund. Endvidere afvises det, at du ikke er blevet rådgivet om indholdet af investeringsformerne, idet det fremgår af den underskrevne rådgivertjekliste (bilag 4), at netop investeringsformerne blev gennemgået. Det kan altså lægges til grund, at du har været fuldt ud bekendt med indholdet af både 'Link – Tryghed75' og 'Traditionel pensionsopsparing'.

[Pensionsmægler] videresendte efter mødet overførselsanmodningen (bilag 2) og ændringsbegæringen (bilag 3) til Danica Pension, der herefter havde til opgave at indplacere depotet samt den fremadrettede pensionsopsparing i henhold til de fremsendte dokumenter.

Det har efterfølgende vist sig, at Danica Pension har indplaceret depotet i 'Traditionel pensionsopsparing', på trods af at det fremgår af overførselsanmodningen (bilag 2), at depotet skal placeres i 'Link – Tryghed75'. Danica Pension har dog løbende fremsendt dækningsbeviser til dig, herunder den 8. maj 2018 i forbindelse med oprettelsen af policen, den 30. maj 2018 vedrørende placeringen af overførslen og løbende herefter i de efterfølgende år. Den 11. maj 2020 har Danica Pension også orienteret dig om investeringsformerne, da de omskriver til fri police, og du har derfor været orienteret om placeringen af depotet løbende og burde have reageret, såfremt du mente, at placeringen var forkert.

Henset til ovenstående kan det afvises, at [pensionsmægler] har handlet ansvarspådragende. De har fremsendt de underskrevne dokumenter til Danica Pension, som har stået for indplaceringen i henhold til de fremsendte dokumenter. Danica Pension har i første omgang indplaceret depotet i 'Traditionel pensionsopsparing' i stedet for 'Link – Tryghed75', og [pensionsmægler] kan ikke pålægges ansvar herfor."

Klageren har i brev af 9/5 2022 til pensionsmægleren bl.a. bemærket:

"Det fremgår af rådgivningslisten fra [pensionsmægler], at *'Som et led i vores bestræbelser på at udvise god forretningsskik og adfærd har vi udarbejdet denne liste.'* Der er således tale om en standardiseret tjekliste, som på ingen måde dokumenterer den rådgivning (eller mangel på samme), der fandt sted under mødet den 22. februar 2018.

Det fremgår ikke af rådgivningstjeklisten, hvilken anbefaling rådgiveren er kommet med i forhold til valg af investering, ligesom det ikke fremgår hvilken risikoprofil, der er rådgivet ud fra."

Klageren har i brev af 9/5 2022 til selskabet bl.a. anført:

"Med denne henvendelse anmoder jeg Danica Pension om compensation svarende til et samlet tab på estimeret 855.146 kr., som jeg personligt har lidt ved at min pensionsopsparing ikke er blevet korrekt placeret og investeret i SEB/Danica Pension.

...

Fejlen har tilknytning til skandalen omkring [pensionsmægler] om manglende uvildighed, som var den direkte årsag til, at jeg ønskede at flytte [firmas] pensionsaftale, og som ligeledes var den direkte årsag til, at Danica Pension i februar 2019 meddelte, at man havde opsagt samarbejdet om [pensionsmægler] investeringsfond Tryghed 75, se Pensionselskaber-redderkundernesmilliarder-ud-af-skandalefond.

Sagens kerne er, at mine pensionsmidler ikke blev reddet ud af Tryghed75, da de fejlagtigt var blevet placeret på et endnu værre alternativ i form af en rentekonto i Danica Pension i forbindelse med at mit depot i 2018 blev flyttet fra [selskab2] til SEB. Fejlen er åbenbar ved forskellen mellem bilag 2 og 3. Begrundelsen for min anmodning uddybes i det følgende.

Jeg går ud fra, at Danica Pension er enig i, at det var en klokkeklar fejl, at min pensionsopsparing blev overført til en traditionel pensionsordning, da overførselsanmodningen specifikt nævner Link – Tryghed75.

...

Her er tale om en fejl i overførslen af mine pensionsmidler, som man ikke kan gennemskue uden faglig indsigt i pensionsprodukterne i hhv. [selskab2] og SEB/Danica og deres respektive betegnelser. En indsigt, som det ikke kan påhvile forbrugeren/kunden, i dette tilfælde mig, at have.

Det var altså i sig selv en fejl af [pensionsmægler] (bevidst eller ubevidst, jf. habilitetsproblematikken) at anmode om, at mine pensionsmidler til blev overført til Tryghed75 (jf. bilag 2). Jeg har særskilt rettet henvendelse til [pensionsmægler] vedr. dette. Men fejlen blev yderligere forværret af, at SEB herfra fejlagtigt overfører mine midler til Traditionel pensionsopsparing (jf. bilag 3)."

Af brev af 13/6 2022 fra selskabet til klageren fremgår bl.a.:

"Din sag har været forelagt Danicas interne klageråd, som er sammensat af en række ledende medarbejdere fra forskellige afdelinger samt den administrerende direktør.

Det er klagerådets vurdering, at du ikke er berettiget til erstatning, selv om den fra [selskab2] pr. 25. maj 2018 overførte pensionsopsparing ikke har været investeret i Danica Link.

Kort fortalt er baggrunden for afvisningen, at Danica ganske vist har begået en ansvarspådragende fejl, men du burde have reageret på et langt tidligere tidspunkt, og at det indtil da faktisk viste sig at have været en fordel at være investeret i Traditionel opsparing (G82) frem for Link.

Som sagen foreligger oplyst, har Danica den 25. maj 2018 indsat det fra [selskab2] overførte beløb på kr. 1.363.697,51 på din præmiebetalte ordning i G82, selv om det fremgik af overførselsanmodningen, at beløbet skulle i Link (puljen Tryghed75).

Dette er en i udgangspunktet ansvarspådragende fejl, men der gik lang tid, før fejlen medførte tab. Således var det helt frem til 25. februar 2019 en fordel for dig at have været investeret i G82. Dette fremgår af vedhæftede excel-ark, der også illustrerer, at der efter 25. februar 2019 og helt frem til ca. 1. november 2019 ikke var en relevant forskel i afkastet på G82 og Tryghed75.

I excel-arket har vi opgjort differencen mellem dit realiserede G82-afkast og det afkast, du ville have opnået i Link. Det er forudsat, at din Link-pulje var Tryghed75 frem til 10. december 2019, hvor puljen udgik i Danica Link. I det vedhæftede brev til [firma] fra 28. marts 2019 fremgik det, at nye aftaler fra og med 1. marts 2019 default ville blive investeret i Balance med mix middel risikoforløb. Da Tryghed75 helt udgik 10. december 2019 blev default-løsningen for de omfattede medarbejdere, at investeringerne blev flyttet til Danica Balance basis Høj Risiko. Det er derfor afkastet i den Balance-pulje, der fra 10. december 2019 er sammenlignet med G82-afkastet.

Dit tab er heldigvis betydeligt mindre end de af dig opgjorte kr. 855.146. Akkumuleret år for år udgør tabet ifølge excel-arket:

Ultimo 2018	kr. - 171.029,32
Ultimo 2019	kr. 81.816,37
Ultimo 2020	kr. 213.868,47
Ultimo 2021	kr. 439.744,20
8. juni 2022	kr. 384.016,95

Det er klagerådets vurdering, at du længe før november 2019 burde have indset - og reageret på - at [selskab2]-indskuddet var fejlplaceret.

Du er naturligvis som udgangspunkt at anse som forbruger, men dels var du i 2018 bistået af en professionel rådgiver, pensionsmæglerne ..., dels var du i 2018 både direktør og pensionsansvarlig i [firma], og dels var du i denne rolle særdeles aktiv i 2018, hvor du på dine medarbejderes vegne ifølge dine egne oplysninger var i kontakt med både Dansk Erhverv og Finanstilsynet omkring [pensionsmægleres] uvildighed i forhold til investeringsproduktet Tryghed75.

8. maj 2018 modtog du et korrekt udstedt G82-dækningsbevis, idet aftalen kun omfattede den løbende præmiebetaling.

30. maj 2018 modtog du et nyt G82-dækningsbevis, der - bortset fra oplysningen om indskuddet fra [selskab2] - var fuldstændig identisk med det fra 8. maj, og følgelig intet indeholdt om Danica Link, endsige Tryghed75. Det er klagerådets vurdering, at du og/eller [pensionsmægler] allerede her burde have opdaget fejlen. Hvis pensionsmægleren ikke selv foretog kontrollen, burde mægleren i det mindste have opfordret dig til at tjekke, hvad du modtog, og opfordret dig til at kontakte mægleren eller Danica, hvis du kom det mindste i tvivl.

I september 2018 modtog du et brev fra Danica, der orienterede dig om overgangen fra SEB til Danica. Her blev du med følgende afsnit orienteret om, at hele din pensionsopsparing var placeret i G82:

'Din pensionsopsparing fortsætter i Traditionel

Din pensionsopsparing fortsætter uændret i Traditionel pension i Danica Pension A/S, og din opsparing bliver fortsat forrentet med kontorenten hvert år. Reglerne for din rentegruppe er uændrede.'

I det efterfølgende afsnit:

'Du kan se dine pensionsoplysninger online'

blev du opfordret til se pensionsoplysninger og afkast på Netpension på danicapension.dk.

Du var som tidligere nævnt nogenlunde samtidigt i løbet af efteråret 2018 involveret i en proces med Dansk Erhverv og Finanstilsynet omkring produktet Tryghed75, og det er på den baggrund ikke sandsynligt - og i hvert fald temmelig uforståeligt, at du ikke på noget tidspunkt skulle have orienteret dig om dit personlige Tryghed75-afkast. Måske har du glemt, at du den gang med tilfredshed har registreret, at du havde undgået 2018-tabet ved fejlagtigt at være placeret i G82?

Brevet til [firma] af 28. marts 2019 er stilet Att: Pensionsansvarlig, som jeg antager er dig. Også her var der en anledning til, at du kunne og burde have kontrolleret din pensionsaftale.

I marts 2019 modtog du desuden en ny dækningsoversigt, hvor pensionsordningens opsparingsdel er beskrevet på side 7-8. Det fremgår klart, at der er tale om G82 med fast kontorentilskrivning, garanterede udbetalinger og bonusrettigheder. Endvidere fremgik der (selvfølgelig) ikke et ord om Link, Tryghed75 eller andet, der på mindste måde indikerer, at en del af opsparingen var placeret i et markedsrenteprodukt.

I april 2019 modtog du en mail med yderligere en opfordring til at orientere dig om din pensionsopsparing:

'Følg nemt med online

Du kan nemt følge med i din pension på smartphone og i netpension fra danicapension.dk.

læs mere - og følg med'

Det skal understreges, at du selvfølgelig når som helst i forløbet - først hos SEB og siden Danica - har kunne orientere dig om opsparingen på selskabernes netpension.

Endelig har du 11. maj 2020 modtaget en ny dækningsoversigt, der i relation til nærværende problemstilling indeholder samme info om G82, som fremgik af marts 2019-dækningsoversigten."

Nævnet udtaler:

Tvisten angår, om klageren har krav på erstatning fra selskabet i anledning af, at klagerens pensionsopsparing i maj 2018 blev indsat på et forkert pensionsprodukt. Klageren er direktør og pensionsansvarlig for et firma, der i starten af 2018 indgik aftale med sin pensionsmægler og SEB Pension om et leverandørskifte af firmapensionsordningen fra selskab2 til SEB Pension. Den 22/2 2018 holdt klageren et møde med pensionsmægleren om sine pensionsforhold. Samme dag underskrev han dels en anmodning om oprettelse af en traditionel pensionsordning i SEB Pension til brug for fremtidige indbetalinger, dels en anmodning om overførsel af sin eksisterende opsparing i selskab2 til en Link Tryghed75 markedsrenteordning i SEB Pension. Klagerens pensionsopsparing blev overført i maj 2018. Senere i 2018 fusionerede SEB Pension og det indklagede selskab.

Klageren konstaterede i december 2021, at der var sket fejl i forbindelse med overførslen af pensionsordningen i maj 2018. For det første havde pensionsmægleren ikke efterkommet hans

ønske om, at opsparingen blev overført til en tilsvarende ordning, hvor aktieandelen udgjorde ca. 75 %. I stedet udfyldte mægleren en blanket med angivelse af overførsel til Link Tryghed75, hvor aktieandelen udgjorde 20-30 %. For det andet indsatte selskabet opsparingen på klagerens traditionelle pensionsordning i gennemsnitsrente og ikke på en Link Tryghed75 markedsrenteordning.

Den 9/1 2022 rejste klageren et erstatningskrav på 855.146 kr. mod pensionsmægleren for tab af afkast. Den 4/5 2022 afviste pensionsmægleren ved sit ansvarsforsikringsselskab at have pådraget sig erstatningsansvar. Ansvarsforsikringen anførte, at klageren ikke havde godtgjort, at han var blevet utilstrækkeligt rådgivet på mødet den 22/2 2018, eller at mægleren ikke havde udfyldt de anmodningsblanketter – som klageren underskrev – i overensstemmelse med klagerens ønsker på mødet.

Klageren rettede den 9/5 2022 kravet på 855.146 kr. mod det indklagede selskab. Selskabet anerkendte den 13/6 2022, at selskabet havde begået en ansvarspådragende fejl, idet klagerens opsparing var indplaceret på Traditionel G82-ordning og ikke en Link Tryghed75 markedsrenteordning. Selskabet afviste at betale erstatning. Selskabet har anført, at klageren burde have reageret på et langt tidligere tidspunkt, og at klageren først efter november 2019 fik et afkasttab ved at være indplaceret på en G82-ordning.

Selskabet har i brevet af 13/6 2022 anført, at klagerens akkumulerede tab kan opgøres til: "Ultimo 2018: - 171.029,32 kr., ultimo 2019: 81.816,37 kr., ultimo 2020: 213.868,47 kr., ultimo 2021: 439.744,20 kr., 8. juni 2022: 384.016,95 kr." Selskabet har anført, at Tryghed75 udgik den 10/12 2019, og at default-løsningen for de omfattede medarbejdere blev, at investeringerne blev flyttet til Danica Balance basis Høj Risiko. Klagerens tab er derfor fra 10/12 2019 blevet opgjort ved at sammenligne G82-afkastet med Danica Balance basis Høj Risiko.

Klageren har anført, at han ikke var klar over, at der var sket en fejl, før han i december 2021 opsøgte investeringsporteføljen med henblik på at skifte til en grøn investeringsprofil. Hvis han havde opdaget fejlen tidligere, ville han have råbt op. Selskabets argument – at han har speku-

leret i at drage fordel af en procedurefejl – hænger ikke sammen. Han er langt fra blevet pensions ekspert af at være pensionskontaktperson i sit firma eller ved at være i kontakt med Dansk Erhverv om pensionsmæglere. Han har som pensionsansvarlig forsøgt at varetage firmaets medarbejderes interesser med almindelig sund fornuft og omsorg. Selskabets produktnavne giver ikke oplagte associationer til produkternes natur. Det er urimeligt at pålægge ham at skulle kvalitetssikre et professionelt pensionsselskabs arbejde, og det er ikke rimeligt at lade selskabets fejl komme ham til skade.

Selskabet har anført, at klageren som følge af manglende reklamation og/eller passivitet har fortabt retten til at gøre sit krav gældende, hvorfor han må bære risikoen for tabet. Selskabet har anført, at der er adskillige holdepunkter for, at klageren tidligt indså eller burde have indset, at pensionsmidlerne var fejlplaceret. Klageren var på aftaletidspunktet repræsenteret af en professionel rådgiver/pensionsmægler, og klageren havde i sin egenskab af direktør og pensionsansvarlig en aktiv rolle i etablering af pensionsordninger og en særlig indsigt i pensionsforhold. Den 8/5 2018 modtog klageren et korrekt udstedt G82-dækningsbevis, der omfattede den løbende præmiebetaling. Den 30/5 2018 modtog han et nyt G82-dækningsbevis, som oplyste om indskuddet fra selskab2, men som i øvrigt var identisk med dækningsbeviset fra 8/5 2018. Klageren kunne her have opdaget fejlen. I september 2018 modtog klageren et informationsbrev om, at hans opsparing var i Traditionel, og at opsparingen ville fortsætte uændret i Traditionel efter overgangen fra SEB Pension til det indklagede selskab. I marts 2019 og i maj 2020 modtog klageren dækningsoversigter, som indeholdt en beskrivelse af G82-produktet med fast kontorentilskrivning, garanterede udbetalinger og bonusrettigheder. Selskabet har flere gange – eksempelvis i brev af september 2018 og mail af april 2019 – opfordret klageren til at gennemgå sine pensionsforhold på selskabets netpension.

Nævnet bemærker, at klageren har anført, at han ønsker, at nævnet foretager en vurdering af pensionsmæglerens ansvarsforsikrings ageren i sagen. Nævnet kan imidlertid kun tage stilling til krav mod det indklagede selskab, hvor klageren er forsikret, og som er modpart i klagesagen. En eventuel klage over pensionsmægleren vil formentlig kunne behandles af Forbrugerklagenævnet.

Nævnet finder, at selskabet begik en ansvarspådragende fejl ved eksekveringen af klagerens overførselsanmodning i maj 2018, idet klagerens pensionsopsparing fra selskab2 blev indplaceret på en traditionel pensionsordning i gennemsnitsrente, selvom det fremgik af overførselsanmodningen, at opsparingen skulle overføres til Link Tryghed75, der er et markedsrenteprodukt.

Nævnet finder, at der ikke er grundlag for at statuere, at klageren burde have opdaget selskabets fejl på et tidligere tidspunkt end i december 2021, hvor klageren har oplyst, at han blev bekendt med fejlen. Selskabet har således ikke bevist, at klageren har tilsidesat sine forpligtelser til at reklamere hurtigt til selskabet.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at dækningsbeviset af 30/5 2018 – som klageren fik tilsendt efter, at pensionsoverførslen i maj 2018 var effektueret – ikke indeholder konkrete oplysninger, som burde gøre det klart for klageren, at selskabet havde indplaceret pensionsoverførslen fra selskab2 forkert. Dækningsbeviset indeholder ingen direkte angivelse af, at hele opsparingen er placeret på et gennemsnitsrenteprodukt. Dækningsbeviset indeholder hovedsageligt oplysninger om dækninger og prognoser samt en kortfattet oplysning om, at der er modtaget et "Indskud overført fra anden ordning hos [selskab2]".

Nævnet har videre lagt vægt på, at selskabets breve og dækningsoversigter udsendt september 2018, marts 2019, april 2019 og maj 2020 ikke indeholder så klare oplysninger om, at hele opsparingen var placeret i et gennemsnitsrenteprodukt, at det burde have fået klageren til at indse, at der var sket en fejl ved overførslen i maj 2018. Nævnet bemærker, at det er i overensstemmelse med aftalen med selskabet, at nye indbetalinger på pensionsopsparingen indgik på et gennemsnitsrenteprodukt.

Nævnet har også lagt vægt på, at selskabet ikke har godtgjort, at klageren i forhold til andre forbrugere har en sådan særlig erfaring og indsigt med pensionsprodukter – herunder om deres navngivning og virkemåde – at klageren af den grund burde have opdaget selskabets fejl på et

tidligere tidspunkt. Som sagen foreligger oplyst, har nævnet ikke grundlag for at statuere, at klageren har fået sagkyndig bistand fra pensionsmægleren vedrørende klagerens personlige pensionsordning, efter overførslen af pensionsopsparingen fandt sted i maj 2018.

På den baggrund skal selskabet på erstatningsretligt grundlag stille klageren, som var hans opsparing overført fra selskab2 i maj 2018 blevet indplaceret på Link Tryghed75, således som det fremgik af overførselsanmodningen.

Selskabet har oplyst, at Link Tryghed75 udgik som investeringspulje den 10/12 2019, og at default-løsningen for de omfattede medarbejdere var, at investeringerne blev flyttet til Danica Balance basis Høj Risiko. Selskabet har opgjort klagerens tab af afkast på grundlag af, at pensionsmidlerne pr. 10/12 2019 blev overført til Danica Balance basis Høj Risiko. Som sagen foreligger oplyst, lægger nævnet til grund, at denne fremgangsmåde – uanset at klageren konkret ville være blevet spurgt af selskabet i 2019 og frit ville kunne vælge nye investeringspuljer – på rimelig måde imødekommer klagerens investeringsprofil, idet klageren i sagen har gjort gældende, at hans faktiske ønske i forbindelse med pensionsoverførslen i 2018 var, at opsparingen blev investeret med en relativt høj andel af aktier.

Med denne bemærkning

b e s t e m m e s :

Selskabet, Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab, skal på erstatningsretligt grundlag stille klageren, som var hans opsparing overført fra selskab2 i maj 2018 blevet indplaceret på Link Tryghed75 – således som det fremgik af overførselsanmodningen – og pr. 10/12 2019 blevet overført til Danica Balance basis Høj Risiko.

Klagegebyret tilbagebetales.

Ankenævnet *for* Forsikring

24.

98405



Jens Kruse Mikkelsen

formand