

## Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

23/00675-17

Sagsbehandler SCD

**Forbruger:** Forbrugeren

**Erhvervsdrivende 1:** Den erhvervsdrivende 1

**Erhvervsdrivende 2:** Den erhvervsdrivende 2

**Klage:** Levering af pensionsmæglerrådgivning. Spørgsmål om nævnets kompetence.

### FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72405600

CVR-nr. 37795526

[www.naevneneshus.dk](http://www.naevneneshus.dk)

---

### Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Forbrugerens klage afvises som uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet "Nævnets begrundelse for afgørelsen" nedenfor.

Nævnenes Hus tilbagebetaler klagegebyret på 400 kr. til forbrugeren.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 26. marts 2024.



Joachim Kromann  
Formand

---

## Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om pensionsrådgivning ydet af en pensionsmægler-virksomhed.

Y ApS, som forbrugeren var administrerende direktør for, indgik den 22. november 2017 en aftale med den erhvervsdrivende 2. Af aftalen fremgår bl.a.:

### **”Samarbejdsaftale**

|        |                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------|
| Mellem | Y ApS<br>...<br>(i det følgende kaldet ”Kunden”)              |
| Og     | Den erhvervsdrivende 2<br>...<br>(i det følgende kaldet ”X2”) |

X2 er registreret som forsikringsmægler under Finanstilsynet. Under udøvelse af forsikringsmæglervirksomhed skal en forsikringsmægler altid bevare fuldstændig uafhængighed af forsikringsselskaber eller andre.

Forsikringsmægleren har alene til opgave at varetage kundens interesser og skal i enhver henseende tage udgangspunkt i at løse kundens problemer gennem objektiv rådgivning og vejledning og uden skelen til egne interesser.

X2 bistår Kunden med etablering, administration, servicering og kommunikation i forbindelse med livs-, pensions- og behandlingsforsikringer for medarbejdere hos Kunden.

I forbindelse med indgåelsen af nærværende samarbejdsaftale har Kunden givet X2 de til samarbejdet nødvendige beføjelser, ligesom Kunden til X2 har udstedt en fuldmagt.

### **Følgende arbejdsopgaver udføres af X2:**

#### **1. Samarbejdsaftalen for Kunden omfatter:**

- 1.1 Udarbejdelse af pensionspolitik.
- 1.2 Gennemgang af bestående pensionsforhold.
- 1.3 Indhentning af tilbud-herunder forhandling med pensionsselskab.
- 1.4 Analyse af indkomne tilbud.
- 1.5 Rådgivning i forbindelse med valg af pensionsselskab.
- 1.6 Udarbejdelse af informationsmateriale.

- 1.7 Livs-, pensions- og behandlingsforsikringsselskab orienteres af X2.
- 1.8 Løbende servicering og mindst en årlig forsikringsgennemgang med Kunden.

## **2. Samarbejdsaftalen for Kundens medarbejdere omfatter:**

- 2.1 Afholdelse af informationsmøder.
- 2.2 Rådgivning af alle medarbejdere ved evt. leverandør skifte.
- 2.3 Rådgivning af alle nye medarbejdere
- 2.4 Rådgivning ved behov/ønske om ændringer i forsikringsdækninger
- 2.5 Rådgivning ved orlov
- 2.6 Rådgivning ved ind- og udstationering.
- 2.7 Rådgivning ved forsikringsbegivenhed.
- 2.8 Rådgivning ved pension.
- 2.9 Løbende servicering.
- 2.10 Konstatere der fejl i forsikringsdokumentet returneres de til rettelse hos forsikringsselskabet inden fremsendelse til medarbejderen.

## **Følgende arbejdsopgaver varetager Kunden:**

### **3. Kunden varetager**

- 3.1 Indbetaling af pensionsbidrag til forsikringsselskab.
- 3.2 Orienter X2 om medarbejdere, der til- og fratræder.
- 3.3 Orienter X2 om medarbejdere, der sygemeldes i en længere periode eller dør.
- 3.4 Orienter X2 om medarbejdere, der tager orlov.
- 3.5 Orienter X2 om medarbejdere, der ind- og udstationeres.
- 3.6 Orienter X2 om ændringer i medarbejderens løn og pensionsbidrag
- 3.7 Orienter X2 med kopi, såfremt Kunden modtager dokumenter direkte fra et forsikringsselskab.
- 3.8 Orienter X2 om urigtige, ufuldstændige eller vildledende korrespondance vedrørende forsikringsforholdet, således at X2 kan berigtige oplysninger overfor forsikringsselskabet.

### **4. Vederlag til mægleren**

- 4.1 X2 modtager vederlag fra forsikringsselskabet eller fra Kunden. Se bilag 2

### **5. Fortrolighed og ansvarsforsikring**

...

- 5.4 X2 påtager sig ikke ansvar for fejl eller mangler i forsikringsdækninger som ligger forud for indgåelse af nærværende aftale, men er først ansvarlig, når analyse af forsikringsdækningen er gennemført og eventuelle anbefalinger er accepteret af kunden.
- 5.5 X2 er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om professionelt rådgiveransvar, mens Kunden er ansvarlig for rigtigheden af de til X2 afgivne oplysninger.
- 5.6 X2 er forsikringsmæssigt dækket for professionelt ansvar i overensstemmelse med den til enhver gældende lovgivning for forsikringsformidlere.

...

For Kunden vedkommende indestår underskriver/ne for, at være berettiget til at underskrive samarbejdsaftalen og dermed berettiget til at forpligtige Kunden. Samarbejdsaftalen er gennemgået mellem Kunden og X2.”

Den 22. februar 2018 blev der afholdt et møde mellem forbrugeren og en pensionsmægler fra den erhvervsdrivende 2 vedrørende hans pensionsforhold. Der er mellem parterne uenighed om karakteren af den rådgivning, der under dette møde blev ydet, herunder uenighed om, hvilke ønsker forbrugeren under mødet fremkom med i relation til placering mv. af sin pensionsordning. I efteråret 2018 afbrød Y ApS samarbejdet med den erhvervsdrivende 2. Den 9. januar 2022 reklamerede forbrugeren til selskabet over, at det havde handlet ansvarspådragende ved rådgivningen ydet den 22. februar 2018. Den erhvervsdrivende 2 afviste reklamationen.

Forbrugeren har krævet en erstatning på 415.402 kr. Beløbet er opgjort til det estimerede merafkast, han kunne have opnået, såfremt hans pensionsordning var blevet investeret i overensstemmelse med hans ønsker og korrekt ydet rådgivning. Forbrugeren har til støtte for kravet anført, at den erhvervsdrivende 2 ikke efterkom hans ønske om, at hans pensionsordning skulle overføres til en ny ordning med en aktieandel på 75 pct. og markedsrente, men derimod blev placeret i en ordning med en aktieandel på alene 20-30 pct. og rente med en fast gennemsnitsrente. Han har anført, at han i forhold til den ydede rådgivning må anses som forbruger, uanset at rådgivningen blev ydet i henhold til en aftale mellem pensionsmæglervirksomheden og Y ApS, idet rådgivningen blev ydet hver enkelt medarbejder i relation til dennes private pensionsmidler og under inddragelse af den enkelte medarbejders risikovillighed, tidshorisont mv.

Den erhvervsdrivende 1 har afvist kravet og anført, at der ikke foreligger en forbrugeraftale, idet selskabet indgik aftale med forbrugers daværende arbejdsgiver, Y ApS, og at Forbrugerklagenævnet derfor ikke har kompetence til at behandle klagen. Selskabet har endvidere anført, at det ikke har handlet ansvarspådragende.

Den erhvervsdrivende 2 er under sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet ikke fremkommet med bemærkninger til sagen.

### **Forbrugerklagenævnets kompetence**

Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse, for Forbrugerklagenævnet (forbrugerklagelovens § 19).

Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i klager, som indbringes for nævnet. Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen er omfattet af § 16. Nævnet kan endvidere afvise at behandle en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen (forbrugerklagelovens § 21, stk. 1 og 2).

Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise at behandle en klage, hvis behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre det godkendte private tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i at fungere effektivt (forbrugerklagelovens § 16, stk. 2, nr. 5).

Nævnet finder, at det har kompetence til at behandle sagen, uanset at den aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende har ydet pensionsrådgivning til Y ApS' medarbejdere, er indgået mellem Y ApS og pensionsmæglervirksomheden. Nævnet har herved lagt vægt på, at den pensionsrådgivning, som den erhvervsdrivende 2 har ydet Y ApS' medarbejdere i henhold til den indgåede rammeaftale, er ydet hver enkelt medarbejder individuelt og under inddragelse af denne medarbejders konkrete ønsker og behov. Nævnet har endvidere lagt vægt på, at det efter sagens oplysninger endvidere må lægges til grund, at hver enkelt medarbejder har betalt for den ydede rådgivning via sine pensionsindbetalinger.

Nævnet finder imidlertid, at den leverede ydelse i form af pensionsrådgivning samt det eventuelle økonomiske opgør som følge af fejlagtig pensionsrådgivning er af en sådan kompleks karakter, at nævnets behandling af klagen i alvorlig grad vil hindre det i at fungere effektivt.

Forbrugers klage afvises derfor som uegnet til behandling ved nævnet.

### **Tilbagebetaling af klagegebyr**

Tilbagebetaling af klagegebyret følger af § 27, stk. 2, i lov om forbrugerklager.

### **Forbrugerklagenævnets sammensætning**

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand

Marie Asmussen, indstillet af Dansk Industri

Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv

Regitze Buchwaldt, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk