

2. juli 2004

Pensionsmarkedsrådets rapport

om

kundeinformation

## Indholdsfortegnelse

1. Sammenfatning og anbefalinger: Kvalitet frem for kvantitet	4
1.1. Pensionsmarkedsrådets overvejelser og anbefalinger	4
2. Pensionskundens behov for information om pensionsforhold	7
2.1. Pensionskundens informationsbehov	7
2.2. Pensionskunders behov for let og forståelig information	8
2.3. Sammenfatning og anbefaling	8
3. Lovgivningens informationskrav	9
3.1. Informationsmængden	9
3.2. Vurdering af lovgivningens informationskrav	11
3.2.1. Tvungen teknisk og juridisk sprogbrug	12
3.2.2. Skriftlighedskrav	13
3.2.3. Tidspunktet for information	14
3.3. Sammenfatning og anbefaling	14
4. Diskussion af lagdelt information	15
4.1. Lagdeling af Information - metoder	16
4.2. Usikkerhed som følge af lagdeling af oplysninger	16
4.3. Sammenfatning og anbefaling	17
5. Mulighed for behovsbestemt information	18
5.1. Behov for at tilpasse pensionsforhold løbende gennem et livsforløb	18
5.2. Pensionsinstituttets mulighed for at tilbyde behovsbestemt information	19
5.3. Krav om samtykke kan virke hindrende for en ellers berettiget forsikringsudbetaling	20
5.4. Informationsopgaven - en fælles opgave mellem det offentlige og det private	21
5.5. Pensionsmarkedsrådets anbefalinger	22
6. Alternative informationskanaler	23
6.1. Information via personaleafdelingen m.v.	23
6.2. Information via tillidsrepræsentanten	24
6.3. Sammenfatning og anbefaling	24
7. Information via Internettet	26
7.1. Adgangen til at opfylde informationsforpligtelser via Internettet	26
7.1.1. Krav om accept	26
7.1.2. Skriftlighedskrav	26
7.2. Fordele ved anvendelsen af det elektroniske medie	28
7.3. Usikkerhed forbundet ved anvendelsen af det elektroniske medie	29
7.4. Sammenfatning og anbefaling	30

8. Kundens overblik over egne pensionsforhold	31
8.1. <i>PensionsInfo</i>	31
8.2. <i>Pensionsmarkedsrådets anbefaling</i>	33
9. Valgfrihed og information	34
9.1. <i>Øget fokus på frit valg</i>	34
9.2. <i>Risici ved frit valg – behov for rådgivning</i>	34
9.3. <i>Behovet for uddannelse</i>	35
9.4. <i>Opsparing vælges frem for livrente</i>	36
9.5. <i>Pensionsydelsen og udbetalingsforløbet mere i fokus</i>	37
9.6. <i>Balancen mellem valgmuligheder og overskuelighed</i>	37
9.7. <i>Reaktiv investeringsadfærd</i>	38
9.8. <i>Løbende opfølgning</i>	39
9.9. <i>Behovet for individuel rådgivning</i>	39
9.10. <i>LD, SP og Unit Link uden direkte personlig rådgivning</i>	39
9.11. <i>Sammenfatning og anbefalinger</i>	40
Bilag I - Kommissorium og arbejdsgruppens sammensætning	41
Bilag II - Informationspligter i lovgivningen	42

## 1. Sammenfatning og anbefalinger: Kvalitet frem for kvantitet

Som opfølgning på redegørelsen fra det såkaldte Bremer-udvalg "*Større valgfrihed i pensionsopsparingen*" fra maj 2003 anmodede økonomi- og erhvervsministeren Pensionsmarkedsrådet om at overveje udvalgets anbefalinger om information og gennemsigtighed. Ministeriets anmodning blev udtrykt i et kommissorium for arbejdet.

Denne anmodning harmonerede godt med Pensionsmarkedsrådets egne overvejelser, som også resulterede i en høj prioritering af emnet information og gennemsigtighed.

Pensionsmarkedsrådet nedsatte en arbejdsgruppe, der har leveret oplæg til Pensionsmarkedsrådets overvejelser og anbefalinger. Ministeriets kommissorium for arbejdet samt arbejdsgruppens sammensætning fremgår af bilag 1.

### *1.1. Pensionsmarkedsrådets overvejelser og anbefalinger*

Pension er for mange pensionsforsikrede et emne, der er vanskeligt at forstå og overskue. Dette medfører, at forsikrede - der er interesserede i at sætte sig ind i deres alders- og forsikringsdækning - ofte må give op fordi de ikke forstår, hvad pensionsinstitutterne skriver til dem.

Den gode og vellykkede kundeinformation er blandt selskaberne blevet en konkurrenceparameter. Men det er ikke ligetil at opfylde kundernes informationsbehov.

Det er vanskeligt at sikre en forståelig, overskuelig og let tilgængelig information, der samtidig er juridisk korrekt og udtømmende. Mange selskaber lægger vægt på at give fuldstændig og dækkende information, der på en præcis og udtømmende måde informerer forsikrede om indholdet af en indgået pensionsforsikringsaftale. En information, der er formel og juridisk - og således næppe i sit udgangspunkt er særlig kundevenlig. Myndighedernes omfattende og detaljerede krav til selskabernes information indbyder hertil.

De oplysninger, selskaberne i medfør af lovgivningen skal præsentere forsikrede for, dels ved tegning, dels løbende via årlig information, er generelt relevante og nødvendige for at kunne beskrive pensionsaftalen på en nøjagtig og retvisende måde. Sammenholdes informationsmængden imidlertid med de tidsmæssige krav til, hvornår informationen skal præsenteres for forsikrede, er der ikke overensstemmelse mellem informationsmængden og kundens behov. Kunder der modtager 50-70 sider opgiver på forhånd at sætte sig ind i det fremsendte materiale. Modtages derimod alene 2-3 sider, bliver de måske læst.

Kundernes informationsbehov kan tilfredsstilles bedre end i dag, hvis både myndigheder og pensionsinstitutter i højere grad tager udgangspunkt i kundens informationsbehov. Denne rapport vil komme med anbefalinger, jf. de enkelte kapitler samt tekstboks 1.1., samt belyse forskellige bud på, hvorledes den vellykkede kommunikation mellem pensionsinstitutterne og forsikrede kan hjælpes på vej, jf. ligeledes rapportens enkelte kapitler samt tekstboks 1.2.

#### Tekstboks 1.1.

##### *Pensionsmarkedsrådets anbefalinger*

Kunderne har behov for en elementær baggrundsviden om deres pensionsforhold. Kunderne har behov for overblik over grundlæggende forhold i deres egen pensionsmæssige stilling. Kunderne har behov for at information formidles på en let og forståelig måde, jf. kapitel 2.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler, at såvel myndighedskrav som pensionssekskabernes informationsindsats tager udgangspunkt i kundernes behov med vægt på hele kommunikationsprocessen, dvs. også kundernes nytte og forståelse af de modtagne informationer. Kvalitet skal sættes over kvantitet. Kommunikation skal sættes over formel information.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler i forlængelse heraf, at lovgivningen ikke regulerer anvendelsen af pensionsinstitutternes sprogbrug. Endvidere anbefales, at fremtidige informationskrav i lovgivningen tager udgangspunkt i kundens behov. Eksisterende lovgivningskrav, der medfører, at information skal fremsendes direkte til kunden, bør genovervejes. Ligeledes bør tidsmæssige krav for, hvornår information skal præsenteres for forsikrede overvejes, jf. i det hele kapitel 3. Detaljerede informationskrav understøtter ikke den kvalitative information.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler, at pensionsinstitutterne anvender lagdelt information. Imidlertid fordrer lagdeling af information en fornøden balance mellem anvendelse af den juridisk korrekte og udtømmende information og den kommunikative information, jf. nærmere kapitel 4.

Pensionsmarkedsrådet opfordrer til, at muligheden for behovsbestemt information udnyttes mere optimalt end i dag, jf. kapitel 5. I denne sammenhæng anbefales det, at det overvejes om pensionsinstitutterne eksempelvis skal have adgang til (nogle) af de oplysninger, der er til stede hos offentlige myndigheder. Eller hvorvidt informationsopgaven eventuelt bør være en fælles opgave mellem det offentlige og det private.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler, at pensionsinstitutternes anvendelse af alternative informationskanaler søges udbygget, hvor dette er hensigtsmæssigt i forhold til den kvalitative kundeinformation, jf. kapitel 6.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler, at der skabes klarhed over hvilke betingelser elektronisk aftaleindgåelse skal opfylde - om nødvendigt gennem lovgivning. Endvidere opfordrer Pensionsmarkedsrådet til, at nødvendigheden af, at forsikrede på forhånd skal acceptere anvendelsen af elektronisk kommunikation overvejes, jf. i det hele kapitel 7.

Pensionsmarkedsrådet opfordrer til, at alle pensionsinstitutter tilslutter sig et fælles, netbaseret informationssystem, der giver den enkelte kunde overblik over egne pensionsforhold. Pensionsinfo og det samarbejde, som en række større livsforsikringsselskaber og koncernforbundne banker er blevet enige om at lancere, opfordres til at indgå et samarbejde for derigennem at sikre et samlet overblik for den enkelte pensionsopsparer, jf. nærmere kapitel 8.

Pensionsmarkedsrådet opfordrer i forlængelse af Bremer-udvalgets anbefalinger om øgede individuelle valgmuligheder til, at de valg, det enkelte pensionsinstitut tilbyder, afstemmes nøje med den rådgivning, pensionsinstituttet har mulighed for at stille til rådighed, jf. i det hele kapitel 9.

Ovennævnte anbefalinger uddybes i det følgende.

## Tekstboks 1.2.

Med fokus på kundens behov giver Pensionsmarkedsrådet en række bud på, hvorledes den vellykkede og kvalitative kommunikation mellem pensionsinstituttet og forsikrede kan hjælpes på vej.

*Lagdelt information:* Pensionsinstituttet kan sondre mellem kortfattet og kommunikativ information og en længere og mere udtømmende juridisk information. Gennem lagdeling af information har kunden adgang til samme oplysninger, men oplysningerne kan ved denne metode grupperes og niveaupodeles på en overskuelig og hensigtsmæssig måde, jf. nærmere kapitel 4.

*Behovsbestemt information:* Det optimale tidspunkt for information er ikke i alle sammenhænge sammenfaldende med tegningstidspunktet eller optagelsestidspunktet i obligatoriske pensionsordninger. Kundens informationsbehov kan være større ved forandringer i livssituationen, som forårsager nye forsikringsbehov. Information kan målrettes således, at oplysninger bliver tilgængelige for forsikrede på tidspunkter, hvor eksempelvis ændringer i forsikredes livsforløb, medfører, at forsikrede enten bliver berettiget til en forsikringsudbetaling eller fører til, at forsikrede evt. har behov for at få tilpasset eksisterende forsikringsbetingelser, jf. nærmere kapitel 5.

*Alternative informationskanaler:* Information kan stilles til rådighed via andre kanaler end direkte fra pensionsinstituttet. Hvad angår arbejdsmarkedspensioner modtager den enkelte lønmodtager eksempelvis ofte information direkte fra henholdsvis personaleafdelingen og tillidsrepræsentanten. Alternative informationskanaler anvendes som et understøttende supplement til den information forsikrede får fra pensionsinstituttet, jf. nærmere kapitel 6.

*Elektronisk kommunikation:* Kommunikation via selskabets hjemmeside, e-mail, e-boks m.v. er et godt eksempel på, hvorledes forsikredes informationsbehov kan tilfredsstilles på en mere optimal måde bl.a. gennem inddragelse af effektive søgefaciliteter samt adgangen til lagdelt information, jf. nærmere kapitel 7.

## 2. Pensionskundens behov for information om pensionsforhold

Det private pensionssystem er udbygget betydeligt i de seneste år. Det er ikke mindst en følge af den større udbredelse af arbejdsmarkedspensioner, som er skabt i løbet af 90'erne.

Den enkeltes samlede pensionsdækning fordeler sig almindeligvis over flere forskellige pensionsordninger, såvel offentlige som private, jf. også kapitel 8 om kundens overblik over egne pensionsforhold.

Det pensionsmæssige overblik vanskeliggøres dels af, at den enkeltes pensionsforhold er en sammensat størrelse. Men det pensionsmæssige overblik vanskeliggøres ligeledes af, at den enkelte ofte ikke har det fornødne grundlæggende kendskab til pensionsområdet, og således har vanskeligt ved at forstå den information, som pensionsinstitutterne præsenterer de forsikrede for. Også pensionsprodukternes kompleksitet spiller ind.

Hvis de forsikrede skal have mulighed for at forstå og skabe sig det fornødne overblik - over den pensionsmæssige stilling - er det nødvendigt, at information om pensionsforhold tilpasses forsikredes forudsætninger.

### 2.1. Pensionskundens informationsbehov

De fleste personer, der sparer op til pension får i dag tilsendt mange breve fra deres pensionselskab med tal, opstillinger og svære ord. Nogle få er i stand til at forstå det hele - men mange kan ikke - og får derfor enten slet ikke sat sig ind i deres pensionsforhold eller overser måske væsentlige forhold.

Rapporten "Større valgfrihed i pensionsopsparringen" lægger op til, at den enkelte skal kunne disponere mere frit over ydelsessammensætning og investeringsvalg. For at kunne udnytte muligheden - for at sammensætte pensionen efter eget ønske - er det en betingelse, at den enkelte har det fornødne indblik i sine pensionsforhold og -behov.

Forsikredes valg skal træffes på et informeret grundlag. I forlængelse heraf er det vigtigt, at forsikredes valgmuligheder er afstemt i forhold til den information, pensionsinstituttet stiller til rådighed. Heri ligger en væsentlig udfordring, idet pensionsinstitutternes information generelt opfattes som meget svært tilgængelig sammenholdt med, at mange forsikrede er meget usikre på, om de har truffet de rigtige valg. Endvidere er det opfattelsen, at pensionstilbud er svært sammenlignelige.<sup>1</sup>

Det er relevant at se nærmere på, hvilke oplysninger forsikrede selv vurderer at have behov for at modtage.

Pensionskunder ønsker information, der er til at forstå. Erfaringerne viser, at mange overordnet set har behov for en grundlæggende, kortfattet og enkel indføring i pensionsområdet. I denne forbindelse påhviler der såvel pensionsinstitutterne som samfundet en væsentlig pædagogisk opgave, hvorigennem forsikrede introduceres til pensionsområdet. Her tænkes navnlig på generel information om pensionssystemet i form af pjecer og lignende materiale.

Ydermere ønsker den enkelte et overblik over sin ordning samt et overblik over, hvad han kan forvente, der kommer til udbetaling ved en forsikringsbegivenhed eller pension, jf. også kapitel 8 om kundens overblik over egne pensionsforhold.

---

<sup>1</sup> Hovedkonklusioner i Ældresagens undersøgelse i efteråret 2002, hvor 1.035 danskere mellem 30 og 65 år blev spurgt om deres holdning til pension.

Pensionskunderne ønsker ydermere hjælp, hvis der skal foretages valg enten i form af personlig kundekontakt, brevkasse eller Internettet.

På investeringssiden ønsker pensionskunden endelig en overskuelig, gennemskuelig og argumenteret præsentation af eventuelle valgmuligheder samt en eventuel sammensætning af investeringer, som det enkelte selskab har valgt at foretage. Herunder en begrundet angivelse af, hvorledes udviklingen for disse investeringer forventes at være - og dermed også en angivelse af de forventede konsekvenser for kunderne.<sup>2</sup>

## *2.2. Pensionskunders behov for let og forståelig information*

At kunderne har et behov - og et ønske - om forståelig information kan naturligvis ikke undre.

En klar, let tilgængelig og forståelig information vanskeliggøres af anvendelsen af fagbegreber/specialudtryk, teknisk eller juridisk sprogbrug. Kommunikation er blevet en konkurrenceparameter. I dag er et centralt element i mange pensionsinstitutters kommunikationsarbejde netop at søge den tekniske og juridiske sprogbrug erstattet af mere alment accepterede udtryk. Forskellige pensionsinstitutter anvender imidlertid forskellig sprogbrug/betegnelser om et og samme begreb. En bagside herved er, at forskellig begrebsanvendelse kan være forvirrende og vanskeliggøre kundernes overblik, eksempelvis hvor den enkelte har policer/dækningsoversigter hos flere pensionsudbydere. Erfaringer med detailregulering viser imidlertid, at det ikke er muligt at regulere anvendelsen af pensionsinstitutternes sprogbrug på en hensigtsmæssig måde, jf. også kapitel 3.

Helt at erstatte fagudtryk medfører også, at der åbnes op for en anden og måske mere vidtgående domstolsfortolkning, end den der lå til grund for præmieberegningen ved aftaleindgåelsen. Domstolene fortolker - alt andet lige - fagudtryk i overensstemmelse med den betydning, de tillægges inden for fagområdet, hvad enten forsikringstageren har forstået disse udtryk eller ej. Hvis anerkendte forsikringsudtryk erstattes af mere alment tilgængelige og rummelige begreber, er der derfor risiko for større retsusikkerhed.

Således er det nødvendigt at sikre en balance mellem den juridiske, korrekte og udtømmende information og den mere forståelige information.

## *2.3. Sammenfatning og anbefaling*

Kunderne har behov for en elementær baggrundsviden om deres pensionsforhold. Kunderne har behov for overblik over grundlæggende forhold i deres pensionsmæssige stilling. Kunderne har behov for at information formidles på en let og forståelig måde.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler, at såvel myndighedskrav som pensionssekskabernes informationsindsats tager udgangspunkt i kundernes behov med vægt på hele kommunikationsprocessen, dvs. også kundernes nytte og forståelse af de modtagne informationer. Kvalitet skal sættes over kvantitet. Kommunikation skal sættes over formel information.

---

<sup>2</sup> Fokusgruppeundersøgelse foretaget af ATP i marts 2003.



### 3. Lovgivningens informationskrav

#### 3.1. Informationsmængden

Pensionsinstitutterne skal i medfør af en lang række love, bekendtgørelser m.v. præsentere forsikrede for ganske mange oplysninger, dels i forbindelse med aftaleindgåelsen, dels løbende i forsikringsforholdet, bl.a. i form af årsoversigter, der udsendes til forsikrede, jf. bilag II samt tekstboks 3.1. og 3.2.

#### Tekstboks 3.1.

##### *Pensionsinstituttets informationspligter i forbindelse med aftaleindgåelsen*

Informationspligter, der vedrører livsforsikringsaftalens primære indhold

- Definition af de enkelte forsikringsydelser og valgmuligheder (jf. informationsbekendtgørelsen - i det følgende blot IB)
- Forsikringsaftalens løbetid (IB)
- Betingelser for indbetaling af præmier, herunder over hvilken årrække (IB)
- Forsikringsydelsestørrelse og præmien for ydelserne (IB)
- Omkostbelastning (IB)
- Angivelse af i hvilket omfang og på hvilken måde størrelsen eller reglerne for fastsættelse af størrelsen af ydelser, præmier m.v. er garanteret (IB)
- Generelle angivelser vedrørende de bonusregler, der gælder for forsikringsaftalen (IB)
- Betingelser for opsigelse af forsikringsaftalen og for udøvelse af opsigelsesretten (IB)
- Generelle angivelser vedrørende reglerne for beregning af tilbagekøbsværdi og fripoliceværdi og arten af de hertil knyttede garantier (IB)
- Oplysning om, at prognoser om fremtidig bonus m.v. ikke er garanterede, samt på hvilke forudsætninger prognoserne baseres - oplysningen er alene relevant såfremt selskabet rent faktisk forelægger den forsikringsøgende/-tageren prognoser (IB)
- For livsforsikringsaftaler tilknyttet investeringsfonde (forsikringsklasse III) skal forsikringsselskabet, inden en forsikringsaftale indgås, give den forsikringsøgende oplysninger med angivelse af anvendte referenceværdier i forsikringsaftalen samt angivelse af arten af de aktiver, forsikringsaftalen er baseret på (IB)
- En livsforsikring kan indeholde skadesforsikringer. Hvis pensionsinstituttet tegner skadesforsikringsprodukter, skal selskabet oplyse om væsentlige elementer i dækningsomfanget, samt om kundens mulighed for at foretage til- og/eller fravalg (jf. god-skik-bekendtgørelsen, i det følgende blot GSB)
- Væsentlige forudsætninger skal fremgå af aftalen, ligeledes skal til- og/eller fravalg (GSB)

Informationspligter, der vedrører forsikringsforholdet i øvrigt

- Selskabets navn og juridiske form (IB)
- I hvilket land selskabets hjemsted er beliggende, samt i hvilket land den filial, med hvilken aftalen indgås, er beliggende (IB)
- Hovedsædets adresse samt adressen på den filial, som aftalen indgås med (IB)
- Generelle angivelser vedrørende den skatteordning, der gælder for den pågældende art police (IB)
- Bestemmelser vedrørende behandling af klager vedrørende aftalen fra forsikringstagerne, de sikrede eller de af aftalen begunstigede, herunder om der findes en klageinstans (IB)
- Den lovgivning, der skal gælde for aftalen, hvis parterne ikke kan vælge frit, eller, når parterne frit kan vælge lovgivning, den lovgivning, forsikringsselskabet foreslår (IB)
- Kunden skal oplyses om mulighederne for at få rådgivning om de enkelte forsikringsprodukter (GSB)
- Inden rådgivning skal kunden oplyses om eventuel provision eller andet vederlag (GSB)
- Hvis selskabet ikke straks antager en begæring, skal kunden oplyses om kundens

retsstilling indtil antagelse (GSB)

- Inden afgivelse af helbredsoplysninger, skal selskabet udlevere kundevejledning om afgivelse af helbredsoplysninger (GSB)
- Selskabet skal anmode kunden om at afgive de oplysninger, der er nødvendige for tegning af forsikringen (GSB)
- Kunden skal have oplysning om, hvor kunden kan få yderligere oplysning til belysning af rækkevidden af dækning på den tegnede forsikring (GSB)
- Hvis der indgås aftale om et skadesforsikringsprodukt, skal forsikringsselskabet informere om eventuelle væsentlige begrænsninger i skadesforsikringsproduktet i forhold til det, der med rimelighed kan forventes (GSB)
- Inden indgåelse af en skadesforsikringsaftale skal selskabet tydeligt informere forsikringstageren om forskellen i tilsynsreglerne mellem livsforsikringer og syge- og ulykkesforsikringer (SUL-bekendtgørelsen)
- Den forsikringssøgende skal i god tid inden denne forpligtes af en fjernsalgsaftale eller et tilbud bl.a. oplyses om sit krav på at få udleveret forsikringsbetingelserne snarest muligt (Dørsalgsloven).
- Selskabet skal informere kunden om, at forsikringsaftalen kan fortrydes. Således skal selskabet udlevere en særlig blanket udformet af Justitsministeriet senest samtidig med, at kunden modtager forsikringsbetingelserne (Dørsalgsloven).

Øvrige informationspligter - herunder informationskrav, der udspringer af kundeforholdet

- Hvor personoplysninger skal videregives til brug for markedsføring eller rådgivning skal kunden informeres herom og selskabet skal indhente kundens samtykke til videregivelse (lov om finansiel virksomhed).
- Skal behandling foretages - helt eller delvist - ved elektronisk behandling, eller vil oplysningerne blive indeholdt i et register, skal selskabet informere kunden herom forinden kundens samtykke til denne behandling indledes (Persondataloven).
- Hvis kundens oplysninger behandles - helt eller delvist - ved elektronisk behandling, eller hvor oplysningerne er - eller vil blive indeholdt i et register - skal kunden endvidere gøres bekendt med den dataansvarliges identitet og formålet med behandlingen af oplysningerne. Endvidere skal kunden oplyses om, at kunden kan få indsigt i de behandlede oplysninger og om adgang til at få oplysningerne berigtiget (Persondataloven)

Formkrav til informationspligter

- Oplysninger skal i henhold til IB være klart og præcist formuleret og skal forelægges den forsikringssøgende skriftligt på dansk. Oplysningerne kan dog affattes på et andet sprog, hvis den forsikringssøgende eller forsikringstageren anmoder derom (IB)
- Forsikringsaftalen skal i henhold til GSB indgås i papirformat eller på andet varigt medium (GSB)

## Tekstboks 3.2.

*I forsikringstiden skal selskabet informere kunden om følgende*

Informationspligter, der vedrører livsforsikringsaftalens primære indhold

- Kunden skal årligt have oplysning om størrelsen af forsikringsydelse (IB)
- Kunden skal årligt oplyses om bonussituationen (IB)
- For forsikringer, der ikke er under udbetaling, skal der årligt gives oplysninger om størrelsen af tilbagekøbsværdi og fripolicyværdi (IB)
- Ændringer i væsentlige elementer i aftalen i forsikringsaftalens løbetid (IB)

Informationspligter, der vedrører forsikringsaftalen i øvrigt

- Ændringer i selskabets navn, juridiske form og adresse (IB)
- For forsikringsaftaler tilknyttet investeringsfonde skal forsikringsselskabet ved ændringer give forsikringstageren angive anvendte referenceværdier i forsikringsaftalen samt arten af de aktiver, forsikringsaftalen er baseret på (IB)
- Samlet skattekode 3 indbetaling (Pensionsbeskatningsloven, i det følgende PBL).
- Et selskab - der har oprettet bortseelsesberettigede ordninger for en arbejdstager - skal underrette arbejdstageren om den del af årets bidrag, der er omfattet af beløbsgrænsen efter Pensionsbeskatningsloven § 16, stk. 1 og stk. 2 (PBL).
- Hvor et selskab måtte være pligtig at tilbageholde afgift og indbetale den til statskassen, skal der gives den afgiftspligtige underretning om indbetalingen (PBL)
- Selskabet skal underrette forsikringstageren om de oplysninger om præmier og indskud, der indberettes til statslige told- og skattemyndigheder (Skattekontrolloven)
- Selskabet skal årligt give kunden en oversigt over skadesforsikringer (GSB)

Øvrige informationspligter - herunder informationskrav, der udspringer af kundeforholdet

- Årlig information om, hvilke type oplysninger, der kan videregives med samtykke til, hvilket formål videregivelse kan ske samt til hvem (lov om finansiel virksomhed).

Formkrav til informationspligter

- Pr. 1. juli 2003 skal selskabet ved opsigelse af en forsikringsaftale efter anmodning begrunde opsigelsen. Begrundelsen skal efter anmodning være skriftlig (lov om forsikringsaftaler).

Opregning af pligtmæssige informationer, jf. tekstboks 3.1. og 3.2. viser, at der navnlig i forbindelse med indgåelsen af en livsforsikrings- eller pensionsaftale stilles krav om, at pensionsinstituttet præsenterer forsikrede for en meget stor mængde af oplysninger. I stedet for indsigt fører mængden af oplysninger ofte til, at kunderne helt opgiver at sætte sig ind i forsikringsbetingelserne m.v. Dette viser talrige kundeundersøgelser foretaget af pensionsinstitutterne - herunder en undersøgelse foretaget af Ældresagen<sup>3</sup>.

Det er ikke usædvanligt, at omfanget af det informationsmateriale, der udsendes til den forsikringssøgende i forbindelse med tegning, udgør 50-70 sider, alt afhængigt af ordningens kompleksitet samt ydelsesstrukturen i pensionsordningen.

### *3.2. Vurdering af lovgivningens informationskrav*

Langt hovedparten af de oplysninger - som pensionsinstitutterne i medfør lovgivningen skal præsentere for forsikrede - er relevante og nødvendige for at kunne beskrive den konkrete livsforsikrings- og pensionsydelse på en nøjagtig, retvisende og udtømmende måde.

Der findes kun få eksempler på lovkrav om information, som er uhensigtsmæssige og direkte hindrende for den gode dialog mellem selskaberne og deres kunder.

<sup>3</sup> Undersøgelse af Ældresagen foretaget i efteråret 2002, hvor 1035 danskere mellem 30 og 65 år blev spurgt om deres holdning til pension.

### 3.2.1. Tvungen teknisk og juridisk sprogbrug

Blandt de informationspligter, som pensionsinstitutterne er underlagt i medfør af lovgivningen, er der eksempler på, at pensionsinstitutterne er påtvunget en sprogbrug, som er uforståelig og svært tilgængelig for kunden.

Således har pensionsinstituttet ved oprettelse eller ændring af livsforsikringer og/eller pensionsordninger pligt til i policen/dækningsoversigten at anføre, hvilken beskatningsform, den pågældende ordning er undergivet. Beskatningsformen skal angives ved bestemte betegnelser svarende til forsikringsaftalens indhold.

Ved oprettelse eller ændring af en livsforsikring, skal en af følgende tre betegnelser eksempelvis anføres alt afhængigt af policens indhold: 1) livsforsikring uden fradragsret, 2) livsforsikring uden fradragsret omfattet af reglerne om afgiftspligtig præmie eller bidrag eller 3) livsforsikring omfattet af pensionsbeskatningslovens § 53 A.<sup>4</sup>

De anførte betegnelser er såvel forvirrende og overflødige for forsikrede. At betegnelserne i bekendtgørelsen refererer til beskatningsform er tilmed ikke en oplysning, der har værdi for forsikrede. I forhold til forsikrede er generelle informationer om, hvilke skatteforhold ordningen er underlagt langt mere formålstjenstlige og sådanne oplysninger har pensionsinstituttet i øvrigt allerede pligt til at give forsikrede inden aftaleindgåelse, jf. tekstboks 3.1. Den tvungne betegnelse er alene til gavn for pensionsinstituttet og den efterfølgende indberetning til myndighederne, hvorfor den alene bør anvendes i pensionsinstitutternes interne registrering af ordningerne.

Et andet eksempel på, at pensionsinstitutterne har pligt til at anvende et uhensigtsmæssigt ordvalg, er de formkrav, som selskaberne er underlagt i forbindelse med, at forsikrede skal oplyses om en eventuel mulighed for at fortryde indgåelsen af en forsikringsaftale. I medfør af forbrugeraftaleloven skal forsikringsselskabet senest ved udlevering af forsikringsbetingelser give en forbruger *tydelig* skriftlig oplysning om den lovbestemte fortrydelsesret. At forsikrede skal informeres om en given fortrydelsesret er i sig selv hensigtsmæssigt og nødvendigt. Imidlertid skal selskabet ved oplysning om fortrydelsesretten anvende en bestemt tekst.

*Livsforsikringsselskaberne er pligtige at anvende følgende tekst, hvis de vil være sikre på, at der er informeret korrekt om fortrydelsesretten.*

"FORTRYDELSESRET. Efter kapitel 4 a i lov om visse forbrugeraftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 886 af 23. december 1987, som ændret ved lov nr. 262 af 6. maj 1993, har De fortrydelsesret.

*Fortrydelsesfristen*

Fortrydelsesfristen er fjorten dage. Fristen regnes fra den dag, hvor De har fået forsikringsbetingelserne i hænde. Fristen regnes dog tidligst fra det tidspunkt, hvor De har modtaget underretning om, at forsikringsaftalen er indgået, hvis De har fået forsikringsbetingelserne i hænde før dette tidspunkt. Hvis De f.eks. modtager forsikringsbetingelserne mandag den 1., har De frist til og med mandag den 15. Hvis fristen udløber på en helligdag, en søndag, en lørdag eller grundlovsdagen, den 5. juni, kan De vente til den følgende hverdag.

*Hvordan fortryder De?*

<sup>4</sup> Bekendtgørelse nr. 326 af 10. maj 2001 om beskatningen af pensionsordninger.

Inden fortrydelsesfristens udløb skal De underrette forsikringsselskabet om, at De har fortrudt aftalen. Gives denne underretning pr. post, er det tilstrækkeligt, at De sender brevet inden fristens udløb. Hvis De vil sikre Dem bevis for, at De har fortrudt rettidigt, kan De f.eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkvitteringen.

Underretning om at De har fortrudt aftalen skal gives til:

Navn:

Adresse: ..."

Teksten, forsikringsselskabet har pligt til at anvende overfor kunden, indledes med en henvisning til såvel den hovedlov, som den senere ændringslov, der hjemler fortrydelsesretten, i stedet for f.eks. blot at anføre "Du har fortrydelsesret". Henvisningen til den specifikke lov-hjemmel vil ikke være til gavn for langt den overvejende del af forsikrede. Tværtimod opleves brugen af paragrafhenvvisninger oftest som uhensigtsmæssig, idet henvisningerne i mange tilfælde fører til, at kunderne helt opgiver at læse teksten.

Det indledende afsnit efterfølges af en detaljeret redegørelse for beregningen af fortrydelsesfristen og afsluttes endeligt af et afsnit om, hvordan underretning skal ske i forhold til forsikringsselskabet, hvis forsikrede ønsker at gøre brug af sin fortrydelsesret.

Teksten er ikke hensigtsmæssig i forbrugerforhold og går langt videre, end hvad forsikrede har behov for at vide. Således vil det være hensigtsmæssigt indledningsvist alene at få præciseret, at forsikrede har fortrydelsesret, og at fortrydelsesretten består i 14 dage.

Kravet om, at forbrugeren *tydeligt* skal oplyses om fortrydelsesretten, kan opfyldes på en bedre og mere enkel måde.

### 3.2.2. Skriftlighedskrav

En lang række af de informationspligter, der er hjemlet i lovgivningen forudsætter skriftlighed i forsikringsforhold, bl.a. skal alle aftaler vedrørende forsikringsaftalen indgås skriftligt.<sup>5</sup> Dette følger af nationale regler såvel som EU-regler.

Finanstilsynet har i flere tilfælde antaget, at skriftlighedskrav skal fortolkes som et læsbarhedskrav og dermed ikke et krav om, at oplysningerne skal gives på papirmedie.<sup>6</sup> Oplysningerne kan lovligt forelægges elektronisk, når blot forsikrede har en let, umiddelbar og vedvarende adgang til oplysningerne.<sup>7</sup>

Finanstilsynet anser det som et krav, at oplysningerne i deres fulde omfang fremsendes til modtageren. Således er det ikke tilstrækkeligt, at oplysningerne stilles til rådighed på pensionsinstituttets hjemmeside. Kravet er bl.a. til hinder for en ellers hensigtsmæssig lagdeling af information, i de situationer, hvor f.eks. en udtømmende og mere juridisk beskrivelse af en pensionsordning ønskes henvist til pensionsinstituttets hjemmeside for derved at sikre, at in-

<sup>5</sup> Jf. bl.a. god-skik-bekendtgørelsen og informationsbekendtgørelsen, der i øvrigt er omtalt i tekstboks 3.1. samt bilag II.

<sup>6</sup> Finanstilsynets afgørelse af 10. december 2001 samt Finanstilsynets officielle vejledning til god-skik-bekendtgørelsen.

<sup>7</sup> Finanstilsynets afgørelse af 10. december 2001 samt delbetænkning nr. 1400 om e-signatur og formkrav i lovgivningen afgivet af Justitsministeriets udvalg om retsvirkningerne af digital signatur m.v., København 2000.

formationsmængden ikke i sig selv medfører, at forsikrede afholder sig fra at læse det fremsendte informationsmateriale, jf. i øvrigt kapitel 7.

### 3.2.3. Tidspunktet for information

En lang række informationspligter knytter sig til tegningstidspunktet - optagelsestidspunktet for obligatoriske pensionsordninger, jf. tekstboks 3.1.

Det optimale tidspunkt for information er imidlertid ikke altid sammenfaldende med tegningstidspunktet henholdsvis optagelsestidspunktet. Kundernes informationsbehov kan eksempelvis være større ved forandringer i den pågældendes livssituation, som forårsager nye eller ændrede forsikringsbehov, jf. i øvrigt kapitel 5.

### 3.3. Sammenfatning og anbefaling

Lovgivningen indeholder kun ganske få informationspligter, der er direkte uhensigtsmæssige i forhold til den vellykkede kommunikation. Informationsmængden er nødvendig, men den sikrer ikke i sig selv bedre information - snarere tværtimod. Omfanget af pligtmæssige oplysninger er i sig selv en udfordring i arbejdet med at skabe en kvalitativ information, der modvirker, at kunderne giver op på forhånd.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler med baggrund i erfaringerne med detailregulering, at lovgivningen ikke bør regulere anvendelsen af pensionsinstitutternes sprogbrug.

Vejen til en kvalitativ information, der modvirker, at kunderne giver op på forhånd går ikke gennem flere informationskrav. Det anbefales, at informationskrav i lovgivningen tager udgangspunkt i kundens behov - dvs. kundernes forståelse og nytte af de modtagne informationer. Detaljerede og mange informationskrav understøtter ikke den kvalitative information.

Det handler ikke om mere information til kunderne, men om at sikre, at det er den relevante information kunderne præsenteres for.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler endvidere, at eksisterende lovgivningskrav, der medfører, at information skal fremsendes direkte til kunden genovervejes, jf. også kapitel 7. I sammenhæng hermed anbefales det, at reglerne for hvornår oplysninger skal præsenteres for kunderne revurderes, jf. i øvrigt kapitel 5.

Med fokus på kundernes behov vil rapporten i det følgende belyse forskellige måder, hvorpå de utilsigtede og uhensigtsmæssige virkninger af lovgivningens kvantitative informationskrav kan modvirkes. Denne problemstilling vil bl.a. blive behandlet i kapitel 4 om diskussion af lagdelt information, kapitel 5 om betydningen af alternative informationskanaler, kapitel 6 om mulighed for behovsbestemt kommunikation samt kapitel 7 om information via Internettet.

#### 4. Diskussion af lagdelt information

Som det fremgår af kapitel 3 er myndighedernes krav til pensionsselskabernes afgivelse af oplysninger til kunderne mange og meget omfattende. Tager man de enkelte informationskrav ét for ét forekommer de fleste imidlertid at være rimelige. De omfatter oplysninger, som kunden - eller i det mindste nogle kunder - kan have behov for at kende til. Generelt er der således ikke tale om overflødige informationskrav. Der er tale om oplysninger, der hver især er nødvendige for på en præcis og dækkende måde at opnå kendskab til alle relevante aspekter af den indgåede aftale.

Alligevel udgør mængden af informationskrav et problem. Kundens informationsniveau løftes ikke blot ved udsendelse af en mængde papir fra pensionsselskabet. Adskillige undersøgelser viser, at de fleste kunder ikke læser det modtagne materiale og ikke forstår de oplysninger, materialet indeholder. Alene kuvertens tykkelse kan afholde mange mennesker fra overhovedet at åbne den. I forhold til myndighedskravene opfylder pensionsselskabet sin opgave ved at fremsende en stak papirer til kunden. Mængden af myndighedskrav foranlediger selskaberne til at betragte informationsopgaven som en juridisk opgave, som er fuldført, når myndighedskravene er opfyldt. Men den vellykkede kommunikation fordrer også, at kunden bruger tid på at sætte sig ind i materialet og får udbytte af det. Derfor er det meget sandsynligt, at udsendelse af en mindre mængde af informationer vil resultere i et højere informationsniveau for flertallet af kunder.

En anbefaling om at mindske den fremsendte informationsmængde er ikke samtidig en anbefaling om, at kunderne skal forhandles information om emner, de i dag modtager oplysninger om. Men det bør overvejes, om alle oplysninger skal fremsendes til kunden, eller om det er bedre at reducere den fremsendte informationsmængde og stille de øvrige oplysninger til rådighed på anden vis for den kunde, der selv opsøger den. Med andre ord bør der arbejdes med lagdeling af informationen med det formål, at kunderne de facto opnår et højere informationsniveau. Gennem lagdeling af information får kunden stillet de samme oplysninger til rådighed, men oplysningerne kan ved denne metode grupperes og niveauopdeles på en i mange tilfælde mere overskuelig og hensigtsmæssig måde.

##### *Eksempel på lagdeling af information*

Ved tegning kan information til forsikrede indledes med en kortfattet, klart og let tilgængelig introduktion af den konkrete livs- eller pensionsforsikringen (evt. i form af en oversigt eller brochure), med henblik på at give forsikrede et overblik over den faktiske pensionsdækning, hvordan den forsikrede konkret er sikret ved pensionering, invaliditet, kritisk sygdom og død samt bidragets størrelse, herunder hvor meget der betales for forsikringsdækninger og administration.

En mere udtømmende beskrivelse af ordningen – herunder forsikringsbetingelser, uddybende produktbeskrivelse m.v. - kunne herefter overlades til et supplerende materiale, enten præsenteret samtidigt med den kortfattede præsentation eller efterfølgende, således at forsikrede ikke i første omgang overvældes af den megen omfattende informationsmængde, som informationskravene fører til.

Alt afhængigt af forsikredes behov og interesse for at gå i dybden med "detaljen", kan forsikrede gennem lagdeling vælge mellem alene at sætte sig ind i eksempelvis et kortfattet og læsevenligt informationsmateriale og/eller en længere og mere udtømmende beskrivelse. Lagdeling sikrer, at enhver har adgang til alle de oplysninger, den enkelte finder centrale.

#### 4.1. Lagdeling af Information - metoder

Internettet er særlig velegnet til lagdeling af information, bl.a. fordi mediet via søgefaciliteter gør det enkelt at springe mellem oplysninger inden for samme lag eller til andre lag, jf. også kapitel 7.

Via Internettet kan forsikrede eksempelvis i første omgang på en personlig side blive præsenteret for grundlæggende forhold i forsikredes egen pensionsmæssige stilling. Ønskes en mere udtømmende og detaljeret beskrivelse af pensionsordningen, kan forsikrede klikke sig videre til den personlige sides dybere lag.

##### *Konkret eksempel på lagdeling af information via Internettet*

Et eksempel er en kritisk sygdomsforsikring, der i det øverste "informationslag" giver adgang til en overordnet beskrivelse af forsikringssummen ved kritisk sygdom. Ønskes en mere detaljeret beskrivelse – som f.eks. hvilke sygdomme, der kan henregnes til kritiske sygdomme og dermed berettiger til udbetaling, kan forsikrede klikke sig videre til et dybere lag af informationer. Beskrivelsen af, hvilke krav en konkret sygdom skal opfylde (sygdomsdefinitionen), kan endelig henføres til forsikringsbetingelserne, der ofte vil være henlagt til det dybeste lag af oplysninger på hjemmesiden.

Lagdelt information kan også bestå i, at forsikrede ved forsikringstegning alene modtager en oversigt med information om den faktiske pensionsdækning, mens øvrige informationer stilles til rådighed via pensionsinstitutets hjemmeside. Denne mulighed er imidlertid ikke foreneligt med bl.a. informationsbekendtgørelsens krav om, at oplysninger skal præsenteres direkte for kunden, jf. kapitel 7.

Lagdeling af information er også en mulighed via papirbaserede informationskilder. Gennem anvendelse af typografi - herunder tekstinddeling, indryk af tekst, anvendelse af forskellige skrifttyper samt -størrelser, faneblade m.v., - kan eksempelvis særligt grundlæggende oplysninger søges fremhævet. En ulempe er dog, at sådanne typografiske tiltag ikke afhjælper informationsmængden.

Opdelingen af informationer, der stilles til rådighed henholdsvis via årsregnskaber eller andre informationskanaler - eksempelvis informationer optrykt i medlemsblade eller opslag på arbejdspladsen m.v., jf. nærmere kapitel 5 - henholdsvis via pensionsinstitutets pensionsoversigter, er et eksempel på en naturlig lagdeling af information,

Endelig er segmentering af kundeinformation en måde at lagdele oplysninger på. Segmentering kan bl.a. ske efter alder og livscyklus således, at informationen tilpasses forsikredes aktuelle behov, jf. også kapitel 3. Eksempelvis kan der i forhold til den unge forsikringstager fokuseres på invalidedækning frem for aldersdækning. Imidlertid skal den pågældende ikke forholdes oplysninger, som ikke umiddelbart vurderes som centrale. Således skal den unge også have oplysninger om aldersdækning m.v., men disse oplysninger kan netop henvises til informationens "dybere lag".

#### 4.2. Usikkerhed som følge af lagdeling af oplysninger

Med lagdeling af information øges chancerne for en forståelig og relevant information, der tager udgangspunkt i forsikredes behov. De forsikrede, som normalt helt opgiver at læse forsikringsbetingelserne kan have gavn af et overordnet og læsevenlig introduktionsbrev. Der-



med opnå om ikke et detaljeret kendskab til forsikringen, så i hvert fald et overblik over grundlæggende forhold i den pensionsmæssige stilling.

Lagdeling af information kan imidlertid føre til usikkerhed om, hvorvidt f.eks. de dybereliggende oplysninger kan siges at være tilstrækkeligt fremhævet og omvendt, hvorvidt de særligt fremhævede oplysninger - dvs. det korte og kommunikative informationsmateriale - netop er fremhævet på en sådan måde, at et evt. mindre præcist indhold i forhold til forsikringsbetingelserne kan siges at have juridisk større værdi og derfor efter omstændighederne få betydning for fortolkningen af en indgået forsikringsaftale. I ankenævnspraksis er der støtte for, at en brochure, folder el. lign. (reklame- eller markedsføringsmateriale), efter omstændighederne kan få betydning for fortolkningen af indholdet af en indgået forsikringsaftale.<sup>8</sup>

Tvivlen om, hvorvidt de oplysninger, der er placeret i det dybeste niveau af den lagdelte information, er tilstrækkeligt fremhævet, resulterer i en retsusikkerhed - såvel i forhold til de forsikrede som i forhold til pensionsinstitutterne.

#### *4.3. Sammenfatning og anbefaling*

Lagdelt information er en måde, hvorpå en mere kvalitativ information kan sikres. Lagdelt information vil sandsynligvis resultere i et højere informationsniveau for flertallet af de forsikrede.

##### *Pensionsmarkedsrådets anbefalinger*

Pensionsmarkedsrådet anbefaler, at pensionsinstitutterne anvender lagdelt information. Usikkerheden om, hvorvidt eksempelvis forsikringsbetingelser er tilstrækkeligt fremhævet, såfremt de alene henvises til det dybeste niveau af lagdelte oplysninger, bør dog give anledning til forsigtighed ved formuleringen af de særligt fremhævede oplysninger, således at der sikres overensstemmelse mellem de særligt fremhævede og de dybereliggende oplysninger. Anvendelsen af lagdelt information fordrer en fornøden balance mellem anvendelsen af den juridisk korrekte og udtømmende information og den kommunikative information, jf. samme betragtning i afsnit 2.2.

---

<sup>8</sup> Jf. f.eks. følgende ankenævnskendelser: sag nr. 43.639, 47.795 samt 47.417.

## 5. Mulighed for behovsbestemt information

Den moderne forbruger skal forholde sig til mange spørgsmål, herunder mange komplekse problemstillinger: økologi, genmodificerede fødevarer, brug af phatalater i plastlegetøj, valg af teleselskab etc. Enkelte forbrugere har stærke holdninger, nogle er bevidste om deres valg og har interesse for at sætte sig ind i tingene, men de fleste bruger kun begrænsede ressourcer på de komplicerede problemstillinger.

I denne sammenhæng skal interessen for pensionsforhold indplaceres. For de fleste er pensionsforsikring et forhold, der har relativ lav interesse. Pensionsforsikring er ikke et forbrugsgode, som skal dække et aktuelt behov. Kernen i pensionsforsikringsproduktet er at tilbyde økonomisk tryghed for en usikker fremtid. Mange - ikke mindst yngre mennesker - anser denne fremtid for at være fjern og uvirkelig.

Interessen for pension udgør i sig selv en vældig kommunikationsudfordring og kan være en barriere for en vellykket kommunikation. At forsikringsbehovet ikke opfattes som aktuelt og nærværende sammenholdt med, at forsikringsbehovet udvikler sig og forandres over et livsforløb er en yderligere udfordring, som har stor betydning for de pensionsordninger, hvor der skal træffes individuelle valg.

Der er næppe tvivl om, at motivationen til at sætte sig ind i en given information øges i takt med den enkeltes opmærksomhed på egne behov. Derfor er det optimale tidspunkt for information ikke i alle sammenhænge sammenfaldende med tegningstidspunktet eller optagelsestidspunktet i obligatoriske pensionsordninger. Men det er dette tidspunkt de fleste myndighedskrav vedrørende information knytter sig til. Kundens informationsbehov kan være større ved forandringer i livssituationen, som forårsager nye forsikringsbehov.

Det er derfor vigtigt, at pensionsselskaberne i deres informationsarbejde gør kunderne opmærksomme på behovet for at tilpasse dækningen løbende i forhold til ændringer i kundens livssituation.

### 5.1. Behov for at tilpasse pensionsforhold løbende gennem et livsforløb

Gennem et livsforløb indtræffer en række begivenheder af betydning for medlemmets forsikrings- og pensionsbehov. Overordnet set kan disse begivenheder opdeles i to kategorier; henholdsvis i de situationer, hvor en begivenhed medfører, at forsikrede bliver berettiget til en forsikringsudbetaling og henholdsvis de situationer, der fører til, at forsikrede evt. har behov for at få tilpasset eksisterende forsikringsbetingelser.

#### *Begivenheder i livsforløbet af betydning for medlemmets forsikrings- og pensionsbehov*

Begivenheder, der vedrører en berettiget forsikringsudbetaling

- Invaliditet og sygdom; i denne forbindelse kan information om invalidepension og kritisk sygdomsdækning være relevant, således at forsikrede erindres om en berettiget forsikringsudbetaling

Begivenheder, der evt. afstedkommer behov for at tilpasse eksisterende forsikringsbetingelser

- alder; løbende gennem livet kan forsikrede have interesse i at blive orienteret om muligheden for at nytægge eller ændre en bestående invaliditetsdækning eller kritisk sygdomsdækning. Rådgivning herom kan f.eks. tilbydes ved alder 30, 40 og 50 år.
- varig fraflytning til udlandet; forsikrede kan have en interesse i at blive gjort opmærksom på muligheden for genkøb.

- indgåelse af ægteskab eller papirløst samliv; forsikrede kan have interesse i at blive informeret om muligheden for at tegne ægtefællepension/samleverpension. Der kan ligeledes være behov for at tilvælge en dødsfaldsdækning henholdsvis for at begunstige en samlever eller ægtefælle.
- familieførøgelse; det er relevant at gøre forsikrede bekendt med muligheden for at oprette en børnepension eller for at ændre størrelsen af en dødsfalds- eller invaliditetsdækning.
- skilsmisse; forsikrede kan være interesseret i at blive informeret om muligheden for at ændre en eventuel begunstivelse eller foretage ændringer i en ægtefælledækning/dødsfaldsdækning.
- jobskifte; forsikrede kan have behov for at få oplysning om muligheden for at få jobskifteoverført en pensionsaftale etableret i et tidligere ansættelsesforhold til en ny aftale etableret i forbindelse med et ansættelsesforhold.
- orlov m.v.; forsikrede kan have behov for at få information om vigtigheden af og muligheden for, at forsikrede selv kan fortsætte med indbetaling af bidrag, som tidligere er fundet sted via arbejdsgiver.

Forsikrede kan naturligvis ved tegning gøres opmærksom på, at større forandringer i livssituationen kan forårsage nye forsikringsbehov. Pensionsinstituttet kan eksempelvis opfordre forsikrede til at rette henvendelse, hvis givne ændringer indtræffer i forsikredes livsforløb.

Oplyses forsikrede alene ved tegning om behovet for løbende at tilpasse dækningsforhold, er der en stor risiko for, at den pågældende ikke er opmærksom herpå, når forsikringsbehovet ændrer sig. Opmærksomhed kan imidlertid skærpes ved, at pensionsinstituttet løbende gennem forsikringsforløbet informerer om muligheden for at foretage pensionsmæssige tilpasninger. Størst effekt opnås, hvis oplysningerne præsenteres i umiddelbar sammenhæng med den konkrete begivenhed, der måtte forårsage nye forsikringsbehov. Forsikredes motivation til at sætte sig ind i en given information er større, hvis informationen målrettes og gøres tilgængelig på tidspunkter, hvor medlemmet aktuelt har behov for en given vejledning.

For så vidt angår berettigede forsikringsudbetalinger, viser erfaringerne også, at en grundlæggende information om den enkeltes dækningsforhold ved tegning ikke altid er tilstrækkelig. Således kan forsikrede også i disse situationer have behov for at blive informeret om et berettiget krav på en forsikringsudbetaling.

### *5.2. Pensionsinstituttets mulighed for at tilbyde behovsbestemt information*

Pensionsinstituttet er i en række tilfælde bekendt med, at der er sket ændringer i forsikredes livssituation. Behov for tilpasninger som følge af, at forsikrede bliver ældre er instituttet naturligvis i stand til at rådgive om. Ligeledes får instituttet automatisk oplysninger om dødsfald, således at udbetaling af dødsfaldsdækning kan ske til sikrede uden videre. Endelig tilgår oplysninger om adresseændringer automatisk instituttet, hvorefter forsikrede kan kontaktes med henblik på opklaring af, om der f.eks. er tale om en varig fraflytning til udlandet.

Anderledes forholder det sig, hvis forsikrede får diagnosticeret en sygdom, som er omfattet af en kritisk sygdomsdækning, hvis forsikrede får nedsat erhvervsevnen, der kan have betydning for en invalidepension eller hvis der sker ændringer i civilstand eller familieførøgelse. Kendetegnende for disse situationer er, at disse oplysninger er tilgængelige i offentlige registre.

*Oplysninger om civilstand og civilstandsdato er pensionsinstituttet bl.a. berettiget til at indhente fra CPR-registeret i følgende situationer:*

- hvis den registrerede har givet sit udtrykkelige samtykke hertil
- indhentelse er nødvendig af hensyn til opfyldelsen af en aftale, som den registrerede er part i, eller

- hvis indhentelse er nødvendig for at beskytte den registreredes vitale interesser.

Indhentelse af oplysninger om civilstand, herunder ændring af denne kan f.eks. ske uden samtykke i tilfælde af død, hvor der skal sikres bl.a. korrekte udbetalinger til de pensionsberettigede, herunder også de tilfælde, hvor en person med en gruppelivsordning kan få udbetalt en forsikringssum, såfremt vedkommendes ægtefælle afgår ved døden. Oplysninger om civilstand kan endvidere tænkes anvendt i forbindelse med pensionsrettigheders stilling ved separation, skilsmisse og bosondring.

Medmindre pensionsinstituttet har indhentet forsikredes samtykke, har pensionsinstituttet ikke mulighed for fra CPR-registeret at indhente oplysninger om, at forsikrede har fået barn, har indgået ægteskab eller er blevet skilt, hvor oplysninger herom skal benyttes til at gøre forsikrede opmærksom på muligheden for at foretage fornødne tilpasninger i den eksisterende forsikrings- og pensionsdækning.

Hvad angår oplysninger om diagnosticeret sygdom samt erhvervsevnetab, vil disse oplysninger være nedfældet i patientjournaler. Videregivelse af helbredsoplysninger fra patientjournaler til andet end patientbehandling, herunder en berettiget forsikringsudbetaling i forbindelse med diagnosticering af en kritisk sygdom eller fastsættelsen af et erhvervsevnetab, kræver ligeledes patientens samtykke.

### *5.3. Krav om samtykke kan virke hindrende for en ellers berettiget forsikringsudbetaling*

Der stilles som altovervejende hovedregel krav om et udtrykkeligt samtykke til indhentelse af oplysninger. Dette uanset medlemmets interesse i at blive informeret om et behov for tilpasning af dækningsforhold eller krav på en berettiget forsikringsudbetaling. Et stiltiende eller indirekte samtykke er ikke tilstrækkeligt.

Det kan diskuteres, om samtykkekravet i alle henseender er hensigtsmæssigt. I alle fald kan der argumenteres for, at forsøg på at indhente et udtrykkeligt samtykke vanskeliggøres ved den i forvejen store mængde af oplysninger, som skal tilsendes forsikrede. Erfaringerne viser at en betydelig del af kunderne ikke responderer på selskabernes forsøg på at indhente samtykke.

*Eksempler på situationer, hvor det vil være nyttigt at kunne udveksle oplysninger uden krav om udtrykkeligt samtykke, for at sikre en ellers berettiget forsikringsudbetaling:*

- hvis forsikrede er berettiget til udbetaling fra en kritisk sygdomsdækning, men ikke er vidende om/ikke erindrer, at den konkrete diagnosticerede sygdom berettiger til forsikringsudbetaling.
- hvis tilkendelse af offentlig førtidspension kan have betydning for vurderingen af en tilsvarende pensionssag i pensionsinstituttet.

I ovennævnte tilfælde vil muligheden for at samkøre/indhente oplysninger fra patientregistre eller det kommunale register føre til, at forsikrede opnår en berettiget forsikringsudbetaling – en udbetalingssituation, der i øvrigt ikke synes at adskille sig fra udbetaling af dødsfaldsdækninger, som følge af samkøring med CPR-registeret.

For et krav om samtykke taler hensynet til privatlivets fred. Der bør være nødvendige begrænsninger i forhold til muligheden for at udnytte eller misbruge personlige data.

Imod et krav om samtykke kan bl.a. fremføres hensynet til i alle tilfælde at sikre medlemmet en berettiget forsikringsudbetaling. Det er ikke hensigtsmæssigt, at personbeskyttelseshensyn i nogle tilfælde ligefrem hindrer, at forsikrede får, hvad der retmæssigt tilkommer den pågældende. Endvidere kan det også være hensigtsmæssigt at sikre forsikrede tilstrækkelig information, således at forsikrede er i stand til at vurdere om en begivenhed giver anledning til at genoverveje et pensionsforhold.

I denne sammenhæng bør opmærksomheden også henledes på, at rapporten "Større valgfrihed i pensionsopsparingen" efterlyser mere valgfrihed, og at valgfrihed netop øger behovet for information til forsikrede. Øget valgfrihed betyder f.eks., at kunden kan fravælge ydelser, som ikke tilfredsstillende kundens behov.<sup>9</sup> Med baggrund i rapporten kan der således argumenteres for, at det er et forbrugerhensyn gennem information at give mulighed for til stadighed at tilpasse og ændre en given pensionsordning i overensstemmelse med forsikredes aktuelle behov.

Det kan overvejes at differentiere kravene til samtykke afhængigt af, hvilket formål, oplysninger søges indhentet til. Således burde der som udgangspunkt være videre adgang til at indhente oplysninger, hvis dette er nødvendigt for at sikre forsikrede en berettiget forsikringsudbetaling, end hvor forsikrede pga. indgåelse af ægteskab, familieforøgelse eller skilsmisse har behov for at tilpasse sine forsikrings- og pensionsforhold.

Hvorvidt samkøring med offentlige registre er en mulighed, som et pensionsinstitut vil benytte sig af, hvis det kan, må i alle tilfælde være et selskabspolitisk spørgsmål. Det skal i denne forbindelse tages med i betragtningen, at såfremt pensionsinstituttet får rådighed over de fornødne personoplysninger, vil pensionsinstituttet muligvis kunne pålægges udvidede rådgivningsforpligtelser, såfremt pensionsinstituttet bliver opmærksom på et behov hos forsikrede.

#### *5.4. Informationsopgaven - en fælles opgave mellem det offentlige og det private*

Gennem de sidste årtier er der sket en gradvis ændring af opgavefordelingen mellem det offentlige og det private på pensionsområdet. De private forsikringsordninger - ikke mindst arbejdsmarkedspensionerne - er blevet mere udbredt og har fået en større betydning i det samlede pensionsystem. Den private forsikringsdækning spiller en større rolle for velfærden i dag, end den gjorde tidligere. Information til den enkelte om egne pensionsforhold er derfor også ud fra en samfundsvinkel blevet væsentligere end tidligere.

Selv om det private har overtaget en større del af selve pensionsopgaven, er det ikke nødvendigvis ensbetydende med, at også den fulde informationsopgave skal varetages af det private. Dette gør sig navnlig gældende, hvis det af hensyn til persondataskyddelsen ikke er muligt at stille relevante data fra offentlige registre til rådighed for pensionsinstitutter. Det vil i denne forbindelse være hensigtsmæssigt - at de offentlige myndigheder - som forsikrede kommer i kontakt med i forbindelse med en begivenhed, der kan medføre et behov for tilpasning af pensionsordningen, gør opmærksom på, at forsikrede bør overveje forholdet til dennes pensionsordning. Imidlertid stiller det offentlige i dag alene krav til selskabernes information.

Den øgede privatisering af pensionsområdet har i nogle tilfælde ført til manglende overensstemmelse mellem kundens informationsbehov og de oplysninger, der er til rådighed for pensionsinstitutterne. Der kan på denne baggrund argumenteres for, at det bør være en offentlig opgave at supplere pensionsinstitutternes information til medlemmerne.

---

<sup>9</sup> "Større valgfrihed i pensionsopsparingen" kap. 14.

Således kan f.eks. det offentlige sundhedssystem i forbindelse med diagnosticering af sygdom eller tilkendelse af førtidspension henlede forsikredes opmærksomhed på en evt. kritisk sygdomsforsikring eller en invalideforsikring.

En mere vidtgående mulighed er at pålægge det offentlige i forbindelse med familieførøgelse eller indgåelse af ægteskab at oplyse forsikrede om, at det som følge af ændrede livsforhold kan være en god idé at genoverveje pensionsforhold eller forsikringsdækning. I denne sammenhæng anføres det da også i rapporten "Større valgfrihed i pensionsopsparingen" at, "et tilstrækkeligt informationsniveau til kunderne ... især [bør] sikres via de enkelte pensionsinstitutter, hvor den konkrete viden og den direkte kontakt med kunderne er forankret. Men også samfundet kan have en interesse i, at pensionskunderne er orienteret om valgmuligheder...".<sup>10</sup> Samfundets interesse synes ikke mindst at være til stede, hvis "den konkrete viden" alene er til stede hos det offentlige. Udnyttelsen af sådanne data vil gøre den enkelte i stand til at vurdere, om der er behov for at henvende sig til pensionsinstituttet for at søge vejledning.

Om end der er forskel på de to situationer - i det ene tilfælde er der tale om at sikre, at personen er opmærksom på sine rettigheder, mens der i det andet tilfælde er tale om at sikre, at forsikrede er opmærksom på behovet for at tilpasse eksisterende pensionsforhold - er et fælles træk, at tilstedeværende oplysninger hos det offentlige kan benyttes til at gøre forsikrede opmærksom på sit behov på en konkret og forståelig måde.

Selvom det offentlige pålægges en supplerende informationspligt, skal pensionsinstituttet naturligvis sideløbende hermed fortsat sikre forsikrede den optimale information på de præmisser, selskabet måtte have til sin rådighed.

### 5.5. Pensionsmarkedsrådets anbefalinger

Pensionsmarkedsrådet opfordrer til, at muligheden for behovsbestemt information udnyttes mere optimalt end i dag.

Vejen til den vellykkede information går bl.a. gennem en konstruktiv udnyttelse af allerede tilstedeværende oplysninger. I denne sammenhæng anbefaler Pensionsmarkedsrådet, at det overvejes, om pensionsinstitutterne skal have adgang til (nogle af) de oplysninger, der er til rådighed hos det offentlige. Eller hvorvidt informationsopgaven eventuelt bør være en fælles opgave mellem det offentlige og det private.

---

<sup>10</sup> Rapporten "Større valgfrihed i pensionsopsparingen", side 484.

## 6. Alternative informationskanaler

Den enkelte pensionstager modtager information om pensionsordningen fra andre kanaler end direkte fra selskabet.

Særligt hvad angår arbejdsmarkedspensionsordningerne modtager den enkelte lønmodtager ofte information direkte via henholdsvis personaleafdelingen og tillidsrepræsentanten.

For mange virksomheder er pensionsordningen et integreret led i personalepolitikken som en del af virksomhedernes sociale ansvar.

Disse informationsleverandører vil ofte følge den enkelte medarbejder tættere end et pensionsinstitut har mulighed for. De har derfor mulighed for at være opsøgende i forbindelse med ændringer i den enkeltes livssituation på en helt anden måde end det enkelte pensionsinstitut.

Virksomheden og tillidsrepræsentantens informationsrolle kan ikke være andet end et supplement til selskabets information til den enkelte pensionstager. Det ændrer imidlertid ikke ved, at tillidsrepræsentanten er en væsentlig informationskanal vedrørende pension på mange virksomheder.

I det følgende vil der blive redegjort for eksempler på information via personaleafdelinger og tillidsrepræsentanter.

### *6.1. Information via personaleafdelingen m.v.*

Virksomheder, pensionsinstitutter, arbejdsgiver- samt lønmodtagerorganisationer er i stigende omfang begyndt at anvende arbejdsmarkedspensionsordningen som en integreret del af personalepolitikken.

Set fra virksomhedens synsvinkel er en arbejdsmarkedspensionsordning i takt med udbygningen af ordningernes forsikringsmæssige elementer et centralt personalevilkår. Det har længe været tilfældet for de virksomhedsbaserede ordninger, men er i stigende grad også tilfældet for de overenskomstbaserede arbejdsmarkedspensionsordninger.

Derfor informerer mange virksomheder i vid udstrækning om pensionsordningerne. Det sker bl.a.

- ved ansættelse
- ved den årlige løn- eller medarbejderudviklingssamtale
- ved omtale i personalehåndbøger, personaleblade m.v.
- ved at informere om adgangen til at søge på pensionsinstituttets hjemmeside m.v.
- ved at lægge informationsmateriale i kantiner, frokostborde og andre traditionelle mødesteder på virksomheden
- ved opsøgende aktiviteter fra personaleafdelingen i forbindelse med ændringer i livssituationen
- ved at arrangere informationsmøder og lign.

I forbindelse med de opsøgende aktiviteter vil virksomhedernes personaleafdelinger være i tæt kontakt med pensionsinstituttet evt. gennem særlige kontaktpersoner. Endvidere udarbejder nogle institutter materiale til ledere med henblik på deres samtaler om pension med medarbejderne.

Det vil i en række sammenhænge endvidere være naturligt, at medarbejderen opsøger virksomhedens personaleafdeling for at stille spørgsmål i forbindelse med ændringer i livssituation eller spørgsmål i øvrigt til pensionsordningen.

### *6.2. Information via tillidsrepræsentanten*

Informationen via tillidsrepræsentanterne foregår noget mere uformelt end ovenstående information fra virksomhedernes personaleafdelinger.

Arbejdsmarkedspensionsordningerne og de faglige organisationer prioriterer oplysningsindsatsen om pension i forhold til tillidsrepræsentanterne.

Baggrunden er, at det er tillidsrepræsentanterne, som er tættest på medlemmerne af pensionsordningen i dagligdagen. Det er derfor tillidsrepræsentanterne, der sammen med virksomhedens personaleafdeling er det første og naturlige bindeled mellem medlemmet og pensionskassen.

Det betyder ikke, at tillidsrepræsentanterne af den grund skal være pensionseksperter, men de skal være klædt på til at give svar på de mest almindelige spørgsmål og vide, hvordan man kan hjælpe medlemmet i kontakt med pensionsordningen, når der er brug for det. Tillidsrepræsentanten skal derfor være i stand til at genkende situationer, hvor medlemmet skal forholde sig til pensionsordningen.

Det gælder f.eks.

- når virksomheden får en ny medarbejder
- når en medarbejder skal på pension
- hvis en medarbejder bliver førtidspensioneret
- hvis en medarbejder dør
- hvis en medarbejder får en kritisk sygdom
- når pensionsindbetalingen stopper (f.eks. som følge af jobskifte, orlov, barsel, overgang til sygedagpenge eller ledighed)

For at sikre, at det i praksis kommer til at fungere så effektivt som muligt, er det derfor vigtigt, at pension er en integreret del af tillidsrepræsentantuddannelserne.

### *6.3. Sammenfatning og anbefaling*

Pensionstagerne modtager i dag information om pensionsordningen m.v. fra andre kanaler end direkte fra pensionsinstituttet.

For så vidt angår arbejdsmarkedspensionsordningerne vil pensionstagerne, som er medarbejdere på den pågældende virksomhed, modtage information fra personaleafdeling, tillidsrepræsentant m.v.

Det kan overvejes, om information leveret eller stillet til rådighed af en personaleafdeling kan opfylde de formulerede krav om levering af information fra pensionsinstituttet direkte til den enkelte pensionstager.

Det er klart, at man ikke kan pålægge virksomheder og/eller tillidsrepræsentanter obligatoriske informationsopgaver - der er snarere tale om at anerkende aktiviteter, der allerede foregår som et naturligt led i virksomhedernes udøvelse af socialt ansvar.



*Pensionsmarkedsrådets anbefalinger*

Brugen af alternative informationskanaler er et nyttigt supplement, der understøtter pensionsinstituttets kundeinformation.

Pensionsmarkedsrådet anbefaler, at pensionsinstitutternes anvendelse af alternative informationskanaler søges udbygget, hvor dette er hensigtsmæssigt i forhold til kvalitativ kundeinformation.

## 7. Information via Internettet

Som alternativ til at tilsende forsikrede diverse informationer via fysisk post, kan pensionsmaterialet med fordel præsenteres via Internettet.

Kommunikation via selskabets hjemmeside, e-mail, e-boks m.v. er i mange tilfælde det gode eksempel på, hvorledes forsikredes informationsbehov kan tilfredsstilles bedre.

Gennem de muligheder det elektroniske medie stiller til rådighed, er det teknisk muligt at reducere den store mængde af information, der i dag fremsendes til forsikrede, samtidig med at alle oplysninger stadig vil være til rådighed for forsikrede på en let tilgængelig og læsevenlig måde.

Imidlertid er nuværende lovgivningskrav til hinder for den optimale anvendelse af det elektroniske medie, idet bl.a. informationsbekendtgørelsen indeholder krav om, at pensionsinstituttet skal fremsende alle oplysninger om forsikringsaftalens indhold i deres fulde omfang til forsikrede.

### *7.1. Adgangen til at opfylde informationsforpligtelser via Internettet*

#### *7.1.1. Krav om accept*

Som udgangspunkt er elektronisk kommunikation i dag betinget af kundens accept. Nødvendigheden af et krav om, at kunden på forhånd skal have accepteret elektronisk kommunikation bør overvejes. Således bør det være muligt at sende eksempelvis et kortfattet og læsevenligt materiale til kunden pr. fysisk post og i dette materiale alene at henvise til, at mere uddybende produktinformation er tilgængelig, som oftest via det elektroniske medie.

Ikke alle forsikrede har adgang til det elektroniske medie, hvorfor pensionsinstituttet naturligvis bør tilbyde, at den supplerende information kan fremsendes pr. fysisk post, hvis forsikrede anmoder om dette. Pensionsinstituttet bør i denne sammenhæng oplyse forsikrede om, hvortil der kan rettes henvendelse - eksempelvis ved angivelse af telefonnummer, fysisk eller elektronisk adresse - hvis forsikrede ønsker fysisk post. Når blot forsikrede oplyses om og har mulighed for at få samme oplysninger stillet til rådighed på anden vis, synes der ikke at være begrundelse for kravet om, at kunden på forhånd skal have accepteret elektronisk kommunikation.

#### *7.1.2. Skriftlighedskrav*

En række af disse informationspligter, der er hjemlet i lovgivningen forudsætter skriftlighed i forsikringsforhold, jf. også kapitel 3.

Oplysningerne kan lovligt forelægges elektronisk, når blot forsikrede har en let, umiddelbar og vedvarende adgang til oplysningerne.<sup>11</sup> Dette kan eksempelvis gøres ved at vedhæfte et dokument til en e-mail eller ved at fremsende dokumenter til forsikredes e-boks.

---

<sup>11</sup> Finanstilsynets afgørelse af 10. december 2001 samt delbetænkning nr. 1400 om e-signatur og formkrav i lovgivningen afgivet af Justitsministeriets udvalg om retsvirkningerne af digital signatur m.v., København 2000.

#### *E-boks*

E-boks er en elektronisk postkasse, der er personlig og tilknyttet CPR-nummer. Gennem anvendelsen af en personlig kode giver E-boks medlemmet adgang til breve, meddelelser m.v. fra pensionsinstituttet, forudsat at medlemmet har tilmeldt det pågældende pensionsinstitut til medlemmets E-boks.

E-boks giver ligeledes mulighed for, at medlemmet kan samle og opbevare de fremsendte papirer i personlige arkiver i E-boks.

Ved anvendelsen af et sikkerhedscertifikat giver E-boks sikkerhed for afsenders identitet. Ligeledes bliver de data, der sendes mellem medlemmet og pensionsinstituttet krypteret, således at de er utilgængelige for uvedkommende.

Oplysningerne skal fremsendes i deres fulde omfang til modtageren, jf. også kapitel 2. Således er kravet til hinder for anvendelsen af lagdelt information, i de situationer, hvor f.eks. en ud-tømmende og mere juridisk beskrivelse af en pensionsordning ønskes henvist til pensionsinstituttets hjemmeside for derved at sikre, at informationsmængden ikke i sig selv medfører, at forsikrede afholder sig fra at læse det fremsendte informationsmateriale.

#### *Ikke alle oplysninger bør nødvendigvis fremsendes direkte til kunden*

Som eksempel på en oplysning, der ikke nødvendigvis bør fremsendes direkte til kunden, kan nævnes pensionsinstituttets pligt til at informere om reglerne for beregning af tilbagekøbsværdi<sup>12</sup> (den eventuelle opsparring, der finder sted i nogle former for livsforsikring). Muligheden for tilbagekøb begrænser sig i arbejdsmarkedspensionsordninger ofte til situationer, hvor forsikrede tager varigt ophold i udlandet - dvs. i praksis en forholdsvis snæver adgang til tilbagekøb. Uagtet dette, er der tale om et forhold, som er relevant at regulere i forsikringsbetingelserne, hvis forsikrede på et tidspunkt rent faktisk skulle tage varigt ophold i udlandet forinden pensionering. Samtidig er der dog tale om en oplysning, som ikke er af central betydning for forsikringsforholdet, hvorfor det ikke nødvendigvis er hensigtsmæssigt, at oplysningen fremsendes direkte til forsikrede.

Information der alene stilles til rådighed via selskabets hjemmeside forudsætter imidlertid, at forsikrede til hver en tid har adgang til præcis de oplysninger og de betingelser, der er aftalt i det enkelte kundeforhold.

Fremsendes meddelelsen elektronisk til forsikrede, kan det blive nødvendigt at føre bevis for, at ingen af de involverede parter har kunnet ændre i (eller endog fremstille "deres egne") lagrede informationer. Dette kan ske via kryptering eller digital signatur.

Hvor lovgivningen stiller særlige skriftlighedskrav - som f.eks. er tilfældet på forsikrings- og pensionsområdet - er der behov for anvendelse af digital signatur. Ud over at den digitale signatur giver vished for, hvem der har underskrevet den digitale meddelelse, giver den også sikkerhed for, at meddelelsen ikke er ændret efter, den blev underskrevet. Hvor forsikrede skal have adgang til at fremfinde og læse korrespondancen på et senere tidspunkt, forudsætter dette hensigtsmæssige og effektive arkiveringssystemer. Dette begrundet i, at digital signatur har en begrænset gyldighedsperiode, ligesom formater for digital signatur ændrer sig løbende.

Der gælder ingen faste kriterier for, hvornår digitale dokumenter opnår den fornødne sikkerhed, og det vil således til enhver tid være op til domstolens skøn at tage stilling til, om et digitalt dokument kan lægges til grund som et bevis under en sag. Dette vil afhænge af en række forhold, hvor bl.a. kvaliteten af de anvendte signaturløsninger og sikkerhedsmekanismer i

<sup>12</sup> Informationsbekendtgørelsens § 4, nr. 9.

forbindelse med opbevaring og udskrift af de digitale dokumenter vil kunne blive tillagt vægt.<sup>13</sup>

## 7.2. Fordele ved anvendelsen af det elektroniske medie

Det elektroniske medie er et velegnet et kommunikationsmiddel. Ofte vil det ved den elektroniske aftaleindgåelse bl.a. være muligt for forsikrede at sætte sig bedre ind i aftalevilkårene, end det vil være, hvor forsikrede direkte i selve salgssituationen - forudsat at der er tale om indgåelsen af individuelle livsforsikringsaftaler - med henblik på underskrivelse præsenteres for aftaledokumentet, herunder aftalens mere detaljerede vilkår - de "småtrykte vilkår". En bedre forståelse vil formentlig kunne opnås ved at lede forsikrede igennem aftalens vilkår ved at kræve, at kunden elektronisk accepterer vilkårene del for del.

Endvidere er der ved anvendelsen af det elektroniske medie gode muligheder for på en illustrativ måde at inddrage forsikrede aktivt i beslutningen omkring det specifikke forsikringsindhold og på den måde også gode forudsætninger for, at forsikrede træffer informerede valg. Dette gælder i særdeleshed i forhold til ordninger, hvor der ikke er individuel kundekontakt forud for aftaleindgåelsen.

### *Eksempler på det elektroniske medies fordele ved aftaleindgåelsen*

- anvendelsen af det elektroniske medie giver mulighed for i forbindelse med indgåelsen af forsikringsaftalen at kræve, at forsikrede svarer på spørgsmål for derigennem at få skabt en bevidsthed hos forsikrede om det aktuelle behov for sammensætning af forsikrings- og pensionsdækning. Dette kan eksempelvis ske ved, at forsikrede tilbydes at gennemføre en individuel behovsanalyse, hvor igennem behov og ønsker for pensionsordningen afklares.
- pensionsordningens sammensætning kan søges belyst ved inddragelse af grafer, cirkeldiagrammer m.v. Eksempelvis vil den omkostningsmæssige betydning af et produktvalg i forhold til det samlede pensionsbidrag kunne illustreres grafisk. I situationer, hvor forsikrede inden for et bestemt bidrag kan træffe en række valg med hensyn til sammensætningen af forsikrings- og pensionsydelse, kan forsikrede således bibringes en afklaring af, hvad forskellige valg "koster" i forhold til en alternativ ydelsessammensætning.
- anvendelsen af effektive søgefaciliteter, hjælper forsikrede til at finde frem til præcis de oplysninger, der måtte være relevante på det pågældende tidspunkt.

Brugen af Internettet er dog ikke kun en fordel i forbindelse med forsikringstegning. Hvis kunden senere får behov for at sætte sig ind i f.eks. en given problemstilling, vil mediet også have sine fordele. Mens en police er svær at orientere sig i, er det elektroniske medie meget velegnet hertil, ikke mindst pga. muligheden for at udnytte effektive søgefaciliteter, således at forsikrede ved at indtaste et søgeord kan finde frem til alle de steder i aftaleteksten, hvor et bestemt forhold er omtalt, uden at blive "forstyrret" af aftalens øvrige indhold, jf. også kapitel 4 om lagdelt information. Principielt svarer dette til en indholdsfortegnelse, blot vil en fysisk indholdsfortegnelse ikke kunne opnå samme detaljeringsgrad, som et elektronisk medie, uden at overblikket derved mistes.

Internettet giver også mulighed for at kombinere information om det enkelte kundeforhold med eksempelvis specifik virksomhedsinformation i form af selskabets regnskabsoplysninger, information om investeringspotentialer, kurslister m.v. Ved at stille virksomhedsinformation til rådighed for selektiv søgning via Internettet, muliggøres en let adgang til mere uddybende information, således at forsikrede på et og samme sted får adgang til at sammenholde egne pensionsoplysninger - eksempelvis administrationsomkostninger - med pensionsinstituttets

<sup>13</sup> Jf. betænkning nr. 1400/2000 om e-signatur og formkrav i lovgivningen, s. 166

regnskabsoplysninger. Sidstnævnte oplysninger er ganske vist i forvejen offentligt tilgængelige gennem pensionsinstitutternes årsregnskaber m.v., men præsenteres sådanne oplysninger via Internettet får forsikrede en lettere og mere umiddelbar adgang til disse oplysninger. En adgang der i øvrigt ikke vil belaste de forsikrede, der alene ønsker den generelle og overordnede information.

Ovennævnte forhold adskiller sig ikke fra de forhold, der er til rådighed i den individuelle kundekontakt. Men navnlig hvad angår en række arbejdsmarkedspensionsordninger, hvor kundekontakt som hovedregel alene sker på medlemmets initiativ, er et supplement i form af det elektroniske medie givtigt. Der er blandt pensionsinstitutterne eksempler, der indikerer, at det elektroniske medie giver større lyst til at foretage individuelle valg.

Alt i alt byder det elektroniske medie på værktøjer, der er egnet til at muliggøre en mere vellykket kommunikation imellem pensionsinstituttet og forsikrede i form af større bevidsthed og forståelse hos forsikrede, hvad angår behov, valgmuligheder m.v.

### *7.3. Usikkerhed forbundet ved anvendelsen af det elektroniske medie*

Som grundlag for indgåelsen af en individuel livsforsikringsaftale, modtager forsikrede forsikringsbetingelserne, som er et omfattende og umiddelbart kompliceret sæt standardvilkår. Forsikredes accept af aftalen kan eksempelvis foreligge i form af en underskrift på en forsikringsbegæring. Fremsendes forsikringsbetingelserne i dette tilfælde pr. fysisk post, er det accepteret i retspraksis, at forsikrede forpligtes i henhold til betingelserne, når disse er kommet frem til den pågældende. Der skal således ikke føres bevis for, at forsikringsbetingelserne rent faktisk er læst og forstået.

Hvad angår elektronisk aftaleindgåelse af en individuel livsforsikringsaftale, er der ikke samme sikkerhed for, hvor meget der skal til for at sikre, at forsikrede forpligtes i henhold til aftalebetingelserne. Det anføres f.eks. i teorien generelt i forhold til aftaleindgåelsen, at

"det må ... betragtes som usædvanligt, at et enkelt tastetryk fra forbrugerens side skulle blive søgt håndhævet som et bindende løfte. Almindeligvis forudsætter sådanne pligterklæringer, at forbrugeren har gennemført en flæthed af indtastninger, der blandt andet indebærer svar på udtrykkelige spørgsmål til forbrugeren om, hvorvidt han eller hun på det pågældende grundlag ønsker at forpligte sig"<sup>14</sup>

De krav, der stilles til forsikredes accept i forbindelse med en elektronisk aftaleindgåelse, er mere restriktive, end hvis en aftale indgås skriftligt på papir. I medfør af den juridiske teori stilles der krav om, at forsikrede har forholdt sig aktivt til aftaledokumentets vilkår, hvorimod den skriftlige aftaleindgåelse blot fordrer en accept fra forsikrede, f.eks. i form af en underskrift.

Hvor meget der skal til, førend gyldig elektronisk vedtagelse af aftalen er sket, er som nævnt ikke klart. Tvivlen om, hvilke betingelser der mere præcist kan stilles til en digital viljeserklæring, bør overvejes afklaret gennem lovgivning.

Usikkerheden medfører, at nogle pensionsinstitutter vil vælge at supplere den elektroniske kommunikation med at sende væsentlig aftaledele til forsikrede via fysisk post - f.eks. forsikringsbetingelser, klagevejledningspjecer m.v. Derved nedbringes informationsmængden ikke. Samtidig resulterer usikkerheden bl.a. i ekstra og unødige administrative omkostninger.

---

<sup>14</sup> Mads Bryde Andersen, IT-retten (2001), side 761.

#### 7.4. Sammenfatning og anbefaling

Det skal afslutningsvis pointeres, at ovennævnte ikke skal tages til indtægt for, at Internettet er den eneste saliggørende løsning på informationsproblematikken, ligesom Internettet ikke i sig selv kan sidestilles med vellykket information. Det elektroniske medie bibringer imidlertid nogle værktøjer, der kan være med til at muliggøre en kvalitativ information, såfremt de udnyttes optimalt.

##### *Sammenfattende betragtninger*

Det elektroniske medie er det gode eksempel på, hvorledes forsikredes informationsbehov kan tilfredsstilles på en mere optimal måde via mere forståelig og behovsafstemt information, idet mediet er velegnet til;

- at skabe bevidsthed hos forsikrede om forsikredes aktuelle pensions- og forsikringsbehov gennem aktiv inddragelse af behovsanalyser
- at guide forsikrede gennem ordningen på en nem, overskuelig og forklarende måde
- at "forklare" betydningen af valg m.v. gennem inddragelse af grafiske illustrationer
- at relevante oplysninger gøres lettere tilgængelige via effektive søgefaciliteter
- at forsikrede kan fordybe sig i netop det, der er særlig interesse eller behov for her og nu
- at skabe større bevidsthed om det individuelle valg

Anvendelsen af det elektroniske medie er forbundet med usikkerhed i forhold til aftaleindgåelsen. Pensionsmarkedsrådet anbefaler, at der skabes klarhed over, hvilke betingelser elektronisk aftaleindgåelse skal opfylde - om nødvendigt gennem lovgivning.

Pensionsmarkedsrådet skal ligeledes opfordre til, at nødvendigheden af, at forsikrede på forhånd skal acceptere anvendelsen af elektronisk kommunikation, overvejes i forhold til supplerende og uddybende information, når blot det sikres, at forsikrede pr. fysisk post oplyses om og har mulighed for at få oplysningerne på anden vis.

Endelig anbefaler Pensionsmarkedsrådet, at eksisterende krav om, at kundeinformation skal fremsendes direkte til kunden genovervejes, jf. også kapitel 3.

## 8. Kundens overblik over egne pensionsforhold

Pensionskunderne efterlyser overblik over, hvilke pensionsordninger den pågældende er omfattet af, herunder f.eks. overblik over den samlede pensionsudbetaling ved invaliditet, efterløn, førtidspension eller pensionering som følge af alder, jf. også kapitel 2 om kundens informationsbehov. Behovet for overblik er ligeledes genstand for behandling i rapporten "Større valgfrihed i pensionsopsparingen", hvor det anbefales, at pensionsinstitutterne tilslutter sig PensionsInfo, for derigennem at sikre kunden et samlet overblik over alle pensionsordninger.

Den enkeltes samlede pensionsdækning fordeles sig almindeligvis over flere forskellige pensionsordninger: offentlige, sociale pensioner, ATP, arbejdsmarkedspensioner, individuelle pensionsforsikringer, bankopsparing etc.

Et samlet overblik over den forventede pension forudsætter, at den enkelte sammenholder pensionsoversigter og -meddelelser fra flere forskellige livsforsikringsselskaber, pensionskasser, pengeinstitutter og offentlige myndigheder m.v.

Forskellige pensionsdækninger er vanskeligt sammenlignelige. Nogle ordninger er baseret på livsvarige udbetalinger, nogle udbetales i rater, mens andre udbetales som en sum. Endvidere er nogle tilsagnsordninger rene opsparingsordninger uden garanteret udløbsydelse, mens andre har en garanteret udløbsydelse baseret på en grundlagsrente.

Muligheden for at danne sig et overblik over, hvor meget der er til rådighed løbende gennem tilværelsen som pensionist, er ofte betinget af, at den enkelte kan foretage en række ikke helt enkle beregninger.

### *8.1. PensionsInfo*

PensionsInfo blev etableret i december 1999, som en fælles elektronisk informationsservice. PensionsInfo har til formål at give den enkelte pensionsopsparer mulighed for at få et samlet overblik over den økonomiske stilling ved henholdsvis alderspension, overgang til efterløn, invaliditet og dødsfald. Via [www.pensionsinfo.dk](http://www.pensionsinfo.dk) har den enkelte mulighed for at få oplysninger om ATP, SP, LD, arbejdsmarkedspensioner (hovedsageligt overenskomstbaserede arbejdsmarkedspensioner), individuelle pensioner samt offentlige ydelser i form af folkepension, førtidspension og efterløn.

Gennem opstilling af et sæt fælles beregningsforudsætninger giver PensionsInfo den forsikrede mulighed for at få en samlet oversigt over den enkeltes forskellige pensionsordninger, herunder en oversigt over de ydelser den enkelte kan forvente ved alderspension, invalidepension, efterløn, folkepension og førtidspension. Endelig giver PensionsInfo adgang til oplysninger om, en eventuel dødsfaldsdækning for den forsikredes pårørende.

Via PensionsInfo har pensionskunden imidlertid kun adgang til at få et overblik over pensionselementer etableret i pensionsinstitutter tilsluttet PensionsInfo.

## Tekstboks 8.1.

*Pensionsinstitutter tilsluttet PensionsInfo - maj 2004*

Aktiva Pension A/S, AP Pension, ATP, B&A Pension, SP, DIP, FunktionærPension, HKI-Pension, HTS Pension, Industriens Pension, JØP, Lærernes Pension, LD, Pen-Sam, Pensionkassen for Bioanalytikere, Pensionskassen for Ergoterapeuter og Fysioterapeuter, Pensionskassen for Jordmødre, Pensionskassen for Kontorfunktionærer, Pensionskassen for Lægeseekretærer, Pensionskassen for Socialrådgivere og Socialpædagoger, Pensionskassen for Sygeplejersker, Pensionskassen for Økonomaer m.v., Personalestyrelsen, PFA Pension, PHI Pension, PKA Pension, PNN PENSION, Skandia Liv og SkandiaLink.

Herudover indgår oplysninger om folkepension, LD, efterløn og førtidspension.

I Bremer-udvalgets rapport "Større valgfrihed i pensionsopsparingen" anbefales det, at PensionsInfos medlemskreds udvides til at omfatte alle pensionsinstitutter, herunder pengeinstitutter.

## Tekstboks 8.2.

Bremer-udvalget noterer i sin rapport, at PensionsInfo ikke kan give alle borgere et fuldt dækkende overblik, fordi ikke alle pensionsinstitutter har tilsluttet sig.

Udvalget konstaterer i den forbindelse, at en udvidelse af PensionsInfos medlemskreds ikke blot vil være en fordel for borgerne, men også for pensionsinstitutterne, som med et bedre dækkende PensionsInfo efter aftale med kunden vil kunne få et solidt afsæt for rådgivning.

Udvalget bemærker, at "En udvidelse af PensionsInfo bør i første omgang søges etableret via frivillige aftaler blandt aktørerne i pensionsbranchen". Udvalget tilføjer, at "Alternativt kunne et krav om tilslutning til PensionsInfo f.eks. indgå i reglerne om god skik på det finansielle område."

Udvalgets overordnede anbefaling vedrørende PensionsInfo er, "at der arbejdes for, at det allerede eksisterende samarbejde om Pensionsinfo udvides til at omfatte alle pensionsordninger".

En række større livsforsikringselskaber og koncernforbundne banker er blevet enige om at lancere et samarbejde, der skal give pensionskunderne mulighed for via deres netbank at få et samlet elektronisk overblik over deres pensionsopsparing - uanset hvor kunden har sin pensionsordning.

Der er bestræbelser i gang for at samordne det bankinitierede samarbejde og PensionsInfo for derigennem at sikre det totale overblik for de forsikrede.

Nogle pensionsinstitutter - livsforsikringselskaber såvel som pensionskasser og pengeinstitutter - er ikke tilsluttet hverken PensionsInfo eller bankkoncernernes initiativ.



## 8.2. Pensionsmarkedsrådets anbefaling

Pensionsmarkedsrådet opfordrer til, at alle pensionsinstitutter tilslutter sig et fælles, netbaseret informationssystem, der giver den enkelte kunde overblik over egne pensionsforhold. Pensionsinfo og det samarbejde, som en række større pengeinstitutter med tilhørende pensionsinstitutter er blevet enige om at lancere, opfordres til at indgå et samarbejde for derigennem at sikre et samlet overblik for den enkelte pensionsopsparer, jf. også anbefalingerne i rapporten "Større valgfrihed i pensionsopsparingen".

## 9. Valgfrihed og information

En central tendens i udviklingen på det danske pensionsmarked i det seneste tiår har været et øget fokus på individet, herunder især på det rum for individuel tilpasning, individuel indflydelse og egentlige individuelle valg, som pensionsordningerne giver.

På ydelsessiden er der i en række ordninger mulighed for at vælge mellem forskellige dækningsvarianter, fravælge eller tilvælge visse dækninger, tegning af supplerende dækning m.v., og på opsparingssiden er der i en række ordninger indført mulighed for individuelt investeringsvalg – typisk i form af såkaldte unit-link ordninger.

En meget stor del af de pensionsopsparende, der foretager individuel pensionsopsparing, har samtidig rettigheder i en eller flere kollektive pensionsordninger. Typisk udgør den helt individuelle opsparing således ikke disse kunders supplerende pension som sådan, men derimod ét blandt flere elementer heri.

### 9.1. Øget fokus på frit valg

Opmærksomheden på den individuelle indflydelse og mulighederne for at træffe individuelle valg og på mulighederne for at styrke dem er øget betydeligt igennem de senere år. Den større udbredelse af arbejdsmarkedspensioner og disse ordningers vækst har sammen med 90'ernes debat om individuel indflydelse og de seneste års debat om frit valg på pensionsområdet bidraget hertil.

Rapporten om "Større valgfrihed i pensionsopsparingen" belyser en række muligheder for at styrke det frie valg og styrker på den måde grundlaget for debatten.

Større individuel indflydelse og valgfrihed er i bred almindelighed et gode, og det er helt afgørende, at det samlede pensionssystem ikke bare yder den nødvendige sikkerhed, men også tilbyder et mål af fleksibilitet og mulighed for individuel tilpasning. Ikke mindst i den sammenhæng er individuelle valgmuligheder et centralt værktøj for den enkelte.

Det skal samtidig bemærkes, at en større valgfrihed er forbundet med omkostninger. Den enkeltes valg skal træffes på et informeret grundlag, hvorfor den øgede valgfrihed også forudsætter mere information.

En række kollektive pensionsordninger har som nævnt indført forskellige valgmuligheder, således at den enkelte på den ene side kan fastholdes i og drage nytte af det kollektive forsikrings- og investeringsfællesskab og på den anden side får mulighed for inden for visse rammer at tilpasse sin dækning til den enkeltes egen situation og for en afgrænset del af den samlede pensionsopsparing at træffe individuelle investeringsvalg.

Alle de arbejdsmarkedspensioner, der tilbyder muligheder for frit valg, gør dette inden for nøjere afgrænsede rammer.

### 9.2. Risici ved frit valg – behov for rådgivning

Det frie valg er en væsentlig udfordring – for pensionskunderne såvel som for selskaberne. Jo mere mangfoldige, udstrakte og vidtgående valgmulighederne er, desto større udfordringer er der tale om.

Individuelle valg er forbundet med individuelle risici, det har typisk omkostningsmæssig betydning, og det rejser en række spørgsmål om information, rådgivning m.v. Et centralt spørgsmål er derfor, hvordan den enkelte kan sikres et informeret grundlag for sine valg/fravalg.

En helt særlig udfordring i forhold til individuelle valg på pensionsområdet er, at der i reglen går mange år fra et valg træffes til dets betydning eller effekt åbenbares, og at det lange tids-spænd ofte nødvendiggør en løbende evaluering af allerede truffne valg.

De involverede spørgsmål – vægtningen af livsvarige ydelser overfor kapitaliserede produkter, garanterede overfor ugaranterede produkter, individuelt investeringsvalg overfor deltagelse i kollektivt organiserede investeringer etc. - er komplekse, de skal ses i sammenhæng med andre dele af pensionstagerens og husstandens økonomi.

Pensionsopsparing har til formål at sikre den enkeltes forsørgelse som ældre. Håndteret individuelt involverer pensionsovervejelser en lang række usikkerheder – herunder afkast, renteforhold, inflation, indkomstforventninger, tålsumhed i forhold til tab og levealder. Erfaringer fra Danmark såvel som fra andre lande viser, at pensionsopsparene generelt har svært ved at forstå disse usikkerheder.

Øget adgang til individuel indflydelse og til frit valg må forventes at medføre øgede behov for råd og vejledning, men også større motivation for kunderne til at forholde sig til selskabernes information.

### 9.3. Behovet for uddannelse

Denne konstatering har, sammen med det forhold, at der internationalt ses en stærk tendens til, at individuelle forsikrings- og opsparingsarrangementer tildeles en stadig større rolle i den sociale sikring, ført til et øget fokus på borgernes kompetencer i forhold til sådanne spørgsmål.

OECD har iværksat et projekt om financial education<sup>15</sup>, og tilsvarende har Verdensbanken i de senere år fokuseret på financial literacy. For begge organisationer er målet at styrke opmærksomheden på det potentielle mismatch mellem på den ene side en konstateret udvikling, som i talrige lande verden over knytter den enkeltes sociale sikring helt eller delvist til individuelle opsparingsarrangementer, og på den anden side et begrænset kundskabsniveau hos borgerne.

Jo flere valg, den enkelte stilles overfor, desto større er behovet for information og adgangen til vejledning og rådgivning. Imidlertid er den nødvendige information ofte omfattende og kompliceret, og individuel rådgivning er særdeles kostbar, og den er forbundet med ansvar og forpligtelser osv.

I lyset heraf er det vigtigt, at de valg, det enkelte selskab tilbyder, er stemt nøje af med den rådgivning m.v. selskabet har mulighed for at stille til rådighed. Ligeledes er det vigtigt, at de pensionsinstitutter, der driver arbejdsmarkedspensionsordninger, tilbyder en omkostningsmæssigt og indholdsmæssigt attraktiv grundordning for de pensionskunder, som ikke ønsker at benytte muligheder for frit valg.

---

<sup>15</sup> Projektet er omtalt på OECD's hjemmeside [www.OECD.org](http://www.OECD.org).

#### 9.4. Opsparing vælges frem for livrente

Et af de mere simple valg på ydelsessiden er valget mellem opsparing og forsikring i forhold til alderspension – f.eks. kapitalpension, ratepension eller livrente?

Danske erfaringer såvel som erfaringer fra andre lande peger i retning af, at pensionskunder generelt har en præference for opsparingsprodukter. Denne præference bygger i et ikke uvæsentligt omfang på en undervurdering af den individuelle risiko for at blive meget gammel<sup>16</sup>. Frygten for at dø ung og efterlade sig uforbrugte midler synes i vidt omfang at være større og mere betydende for individuel pensionsadfærd, end faren for at blive meget gammel og dø fattig.

Herhjemme vil langt de fleste kommende pensionister være sikret en vis livsvarig, løbende pension gennem folkepensionen, ATP og arbejdsmarkedspensionernes kollektive livrenteelementer. Valg mellem livsvarige produkter henholdsvis sum- og rateudbetalinger vedrører derfor typisk ikke pensionen i sin helhed, men derimod en mindre del af den.

Den udbredte præference for opsparingsprodukter kendes også fra andre risikoområder, og også her kan sådanne præferencer have ganske væsentlig betydning for den enkeltes vilkår.

I lyset heraf er det vigtigt at tilbyde en helhedsbetonet vejledning og rådgivning, som inddrager hensyn til forventet livslængde og forskellige valgs betydning for forbrugsmulighederne i hele udbetalingsperioden. Det gælder især i sammenhænge – som f.eks. arbejdsmarkedspensioner - hvor et alternativ eksplicit vælges eller fravælges på bekostning af eller til fordel for et andet.

##### *Amerikanske erfaringer*

TIAA-CREF<sup>17</sup> er en af USA's største pensionskasser. TIAA-CREF rummer siden midten af 80'erne en betydelig og varieret adgang til frit valg mht. udbetalingsformer og investeringer. Pensionskassens medlemmer er karakteriseret ved et relativt højt uddannelsesniveau og en meget høj gennemsnitlig restlevetid – over 20 år ved alder 65 år. Ikke desto mindre kan TIAA-CREF konstatere en udbredt præference for ikke at omsætte kapitalprodukter til livrenter ved pensionering.

Konsekvensen for pensionisterne er typisk en eller flere betydelige indtægtsnedgange senere i pensionisttilværelsen. Baggrunden er den enkeltes egne valg; men erfaringen er, at det ikke nødvendigvis gør konsekvenserne mere acceptable for den enkelte.

TIAA-CREF har adresseret denne problemstilling gennem en intensiveret rådgivningsindsats med et betydeligt element af individuel en-til-en rådgivning. TIAA-CREF vurderer, at et tæt samarbejde med arbejdsgiverne om organisering af pensionsundervisning, informationsmøder etc. er helt afgørende for denne indsats.

<sup>16</sup> Se f.eks. Jonathan Gardner and Mike Wadsworth: Who would buy an annuity? An empirical investigation. Watson Wyatt: London.

<sup>17</sup> TIAA-CREF er pensionskassen for lærere i den amerikanske non-profit undervisningssektor. [www.tiaa-cref.int](http://www.tiaa-cref.int).

### 9.5. Pensionsydelsen og udbetalingsforløbet mere i fokus

Pensionsdebatten i den danske offentlighed har i de sidste mange år primært fokuseret på opsparringssiden, mens ydelsessiden kun har påkaldt sig mere begrænset interesse.<sup>18</sup>

Dette forhold kan undre ikke mindst i lyset af de kommende årtiers demografiske udvikling og i lyset af det forhold, at levealderen i Danmark forventes at stige betydeligt i de kommende årtier. En længere pensionisttilværelse stiller krav til pensionsordningerne, og - i den udstrækning denne beror på individuelle valg - til pensionisternes anvendelse af deres pensionsmidler.

Det er vigtigt, at pensionsinstitutternes rådgivning søger at sikre, at pensionskunderne træffer deres individuelle valg baseret på sammenhængende overvejelser og med en realistisk afvejning af de involverede risici – herunder realistiske hensyn til den forventede livslængde.

### 9.6. Balancen mellem valgmuligheder og overskuelighed

Der er en tendens til, at tilbøjeligheden til at udnytte valgmuligheder er omvendt proportional med antallet af mulige valg.

Eksperimenter med udvalg af trivielle varer som f.eks. marmelader eller chokolader viser, at en forøgelse af udbuddet hinsides et vist niveau påvirker salget eller tilbøjeligheden til at købe eller vælge negativt.

Amerikanske undersøgelser har eftervist en tilsvarende sammenhæng i forbindelse med puljeinvesteringer i amerikanske 401K-ordninger<sup>19</sup>. Erfaringer fra en række pensionselskaber – bl.a. førnævnte TIAA-CREF - peger i samme retning.

Disse resultater synes bekræftet af svenske erfaringer fra den såkaldte PremiePension<sup>20</sup>. PremiePensionen er et obligatorisk opsparingselement i det svenske offentlige pensionssystem. Indbetalingerne indsættes på individuelle konti og anbringes af PPM i fonde efter kontohaverens anvisning. De nye valgmuligheder i den danske SP-ordning, som sættes i værk i 2005, er i vidt omfang parallelle til den svenske ordning. PPM har over 600 tilsluttede fonde.

Erfaringer fra PPM viser, at helt trivielle forhold kan have stor betydning. PPM kan således konstatere, at banale forhold om valgmulighedernes præsentation har forholdsvis stor betydning for, hvad der vælges – f.eks. er der en tendens til, at fonde begyndende med bogstavet "A" opnår større tilslutning end andre

<sup>18</sup> Derimod har netop diskussioner om ydelser og ydelsespakker spillet en central rolle i mange selskabers indre udvikling.

<sup>19</sup> 401K refererer til en bestemt § i den amerikanske skattelovgivning. 401K-ordninger er en meget udbredt form for delvist arbejdsgiverfinansieret pension. Se f.eks. Heena Iyengar and Wei Jiang: How more choices are demotivating: Impact of more options on 401(k) Investment. (World Bank Contractual Savings Conference november 3 – 7 2003)

<sup>20</sup> PremiePensionen koordineres af PremiePensionsMyndigheden. [www.ppm.nu](http://www.ppm.nu). På PPM's hjemmeside findes bl.a. oversigter over valg, analyser af vælgeradfærd etc.

valgmuligheder i den svenske PPM-ordning. I den udstrækning dette er udtryk for et utilstrækkeligt informationsniveau og behov for en direkte personlig rådgivning, er PPM's mulighed for at afhjælpe problemet stærkt begrænset i og med puljevalgsmodellen stort set er web-baseret<sup>21</sup>.

Konstateringer af denne art førte i 2003 til en omfattende debat om PPM's indretning. Kritikere anså, at pensionskunderne i PPM stilles i en umulig og uoverskuelig situation – et såkaldt choice overload – og at den mest nærliggende løsning ville være at begrænse antallet af fonde betydeligt<sup>22</sup>.

Svenske og amerikanske erfaringer peger på et dilemma, som stiller krav til selskaberne om at afveje antallet af mulige valg. Meget omfattende valgmuligheder risikerer at skabe uoverskuelighed.

Derfor er det relevant at overveje et mere begrænset og tilpasset udbud af valgmuligheder. Erfaringerne peger på, at der herved faktisk vil kunne opnås en styrkelse af det fri valg.

### *9.7. Reaktiv investeringsadfærd*

Adgang til individuelle valg mht. sammensætningen af investeringer - typisk i form af investeringernes fordeling på puljer - er blevet stadig mere udbredt igennem de senere år.

Individuelt truffede investeringsvalg kan have mange og meget forskelligartede motiver, og er ikke nødvendigvis drevet af ønsker om højere afkast. Omvendt er det givet, at valg – uanset hvilke præferencer, de er båret af - faktisk har afkastmæssig betydning.

Erfaringer fra LD i Danmark og fra puljeordninger i mange andre lande peger på, at puljevælgernes investeringsadfærd i vidt omfang er reaktiv – det vil sige, de investerer i vidt omfang efter den omtale, markedernes hidtidige udvikling får i pressen m.v. Faren er bl.a., at puljevælgere forledes til at følge naive eller ensidige investeringsstrategier.

Amerikanske erfaringer fra de senere år peger således på væsentlige individuelle tab knyttet til overdrevne satsninger på IT-aktier eller aktier i det selskab, hvor de selv er ansat (corporate stocks). Heri ligger det generelle forhold, at puljevælgere ofte har en smallere risikospredning end tilsvarende i kollektive arrangementer, og at de derved pådrager sig tilsvarende større risici.

Fænomenet sætter fokus på den simple omstændighed, at investeringsbeslutninger er særdeles komplicerede, og at målrettede investeringsstrategier stiller store informations- og indsigtsmæssige krav.

Den vejledningsmæssige – og eventuelt egentlig rådgivningsmæssige – udfordring består her i at tilskynde til eller sikre, at pensionsopsparerne gør sig sammenhængende overvejelser over risiko- og afkastmæssige konsekvenser af de valg, de påtænker at træffe, træffer eller har truffet.

---

<sup>21</sup> Stefan Engström and Anna Westerberg: Which individuals make active investment decisions in the new Swedish pension system? Journal of Pension Economics & Finance november 2003.

<sup>22</sup> Se f.eks. Kommentar af Mårten Palme, Kjell Olof Feldt m.fl. i Dagens Nyheter, juni 2003.

### *9.8. Løbende opfølgning*

Erfaringerne fra LD, PPM og fra andre sammenhænge peger på, at puljevælgere generelt har svært ved at præstere en løbende opmærksomhed på de en gang truffe valg. Der er en markant tendens til, at opsparerne mister interessen og "glemmer" deres valg. Det er helt generelt uheldigt, men måske særligt tankevækkende i lyset af, at pensionsopsparere, der træffer individuelle investeringsvalg, oftest har en mindre robust risikospredning end tilsvarende i kollektive alternativer.

Det rejser en udfordring for selskaberne, idet disse bør bestræbe sig på at fastholde kundernes opmærksomhed på deres investeringsvalg, eller først og fremmest udbyde investeringsvalg, der tager hensyn til den ofte begrænsede opmærksomhed.

Et vigtigt redskab i bestræbelsen på at afhjælpe dette problem kan være elektronisk information, og herunder især statusbetinget information om den konstaterede udvikling.

Til de kunder, som ikke ønsker at benytte muligheder for frit valg, tilbyder selskaberne forventeligt en omkostningsmæssigt og indholdsmæssigt attraktiv grundordning. En vigtig facet heri er, at der her sker en systematisk løbende evaluering af investeringerne og en løbende justering af strategien.

### *9.9. Behovet for individuel rådgivning*

Erfaringer fra TIAA-CREF og andre pensionsordninger peger på et modsætningsfyldt aspekt i den enkeltes frie valg: mange af de opsparere, der vælger et individuelt styret arrangement frem for en kollektivt organiseret portefølje, gør det med det formål at øge sin egen indflydelse. Samtidig efterspørger de imidlertid i betydeligt omfang professionel rådgivning.

Kundeundersøgelser fra TIAA-CREF peger på, at selve det at vælge tillægges en positiv værdi, og at denne værdisætning skaber et billede af det at vælge som værende "bedre" eller "finere".

En simpel rådgivningsopgave kan i det lys være at sikre, at opspareren er på det rene med, at det fri valg kun er et tilbud.

Individuelle puljevalg er generelt forbundet med større administrationsomkostninger og større omkostninger vedr. investeringsaktiviteter, end det kendes fra kollektive ordninger. Imidlertid kan oplysninger om omkostninger være svære at forstå, og opmærksomheden på administrationsomkostningernes langsigtede betydning for pensionsresultatet er generelt ringe.

Herunder skal det erindres, at mens behovet for rådgivning i investeringsspørgsmål på den ene side er stort, kan det samtidig være så omkostningskrævende at indfri det, at det reelt begrænser muligheden for opnåelse af et mer-afkast.

### *9.10. LD, SP og Unit-Link uden direkte personlig rådgivning*

Disse erfaringer har generel betydning, men er ikke mindst interessante i sammenhæng med den forestående liberalisering af SP og til dels i forhold til den kommende mulighed for flytning af LD-midler. I begge tilfælde er der tale om ordninger med forholdsvis beskedne opsparerede beløb og lave enhedsomkostninger.

LD rummer en puljevalgsmulighed, og SP vil komme til at rumme en meget omfattende unit-link-ordning centreret om den såkaldte Folkebørs. Henset til LD's og SP's art og karakter er direkte personlig rådgivning udelukket her. Den vejledning de to selskaber kan yde må med nødvendighed stort set ydes som simpel vejledning på call-centerniveau eller via nettet eller i form af pjecer.

Denne fremgangsmåde er dog ikke usædvanlig, men svarer til den vejledning og rådgivning, der udbydes i sammenhæng med typiske unit-link-ordninger i danske arbejdsmarkedspensionselskaber, hvor der heller ikke ydes personlig rådgivning.

De to selskabers primære mulighed for at understøtte den enkeltes frie valg ligger i at sikre det bedst mulige informationsmæssige grundlag for, at den enkelte kan træffe et informeret valg.

For SP indebærer det, at der skabes sammenligningsværktøjer m.v. med henblik på at give adgang til en struktureret præsentation af mulige investeringsalternativer, og det indebærer, at der via nettet gives adgang til væsentlige oplysninger om diverse fonde, deres omkostninger, historiske resultater, porteføljesammensætning, risici etc. Samtidig vil der blive udviklet værktøjer, som muliggør en sammenlignende vurdering af forskellige alternative sammensætninger og vurdering af risiko- og omkostningsmæssige konsekvenser.

Afkast-risiko-vurderinger af forskellige alternative sammensætninger af porteføljen i den enkelte pensionsordning som f.eks. SP, vil kun i beskedent omfang forbedre den enkelte kundes overblik over egne afkast-risiko-forhold. Alle kundens økonomiske dispositioner - dvs. aktivsammensætningen i alle hans pensionsordninger, hans øvrige finansielle opsparing, reale aktiver som bolig, sommerhus etc. og belåningen heraf - har betydning for afkast-risiko-vurderingen. Rationelle porteføljeomlægninger kræver derfor ideelt set, at den enkelte pensionsopsparer og hans rådgivere løbende har adgang til oplysninger om porteføljesammensætningen i alle den enkelte opsparets opsparingsordninger - obligatoriske såvel som frie - og alle øvrige aktiver og passiver i kundens økonomi.

### *9.11. Sammenfatning og anbefalinger*

Øget valgfrihed og dermed individuel indflydelse er i almindelighed et gode. Forsikrede har behov for at kunne træffe *informerede* valg, hvorfor øget adgang til frit valg medfører øgede behov for råd og vejledning.

Pensionsmarkedsrådet opfordrer i forlængelse af Bremer-udvalgets anbefalinger om øgede individuelle valgmuligheder til, at de valg som det enkelte pensionsinstitut tilbyder, afstemmes nøje med den information og rådgivning, instituttet har mulighed for at stille til rådighed.



## Bilag I - Kommissorium og arbejdsgruppens sammensætning

### *Kommissorium for Pensionsmarkedsrådets vurdering af behovet for information til kunderne i pensionsordninger*

I forlængelse af anbefalingerne i rapporten "Større valgfrihed i pensionsopsparingen", - der er offentliggjort i maj 2003 - anmodes Pensionsmarkedsrådet om at igangsætte et arbejde med at overveje udvalgets anbefalinger om information og gennemsigtighed, jf. rapportens side 489-490.

Pensionsmarkedsrådet skal foretage en vurdering af kravene til indhold og hyppighed af de informationer, der tilflyder medlemmerne, forsikrede og kunder i de forskellige pensionsordninger, uanset om der er tale om arbejdsmarkedsrelaterede pensionsordninger, individuelle pensionsordninger i livsforsikringsselskaber eller ordninger oprettet i pengeinstitutter.

Pensionsmarkedsrådet rapporterer resultatet af overvejelserne til økonomi- og erhvervsministeren inden udgangen af juni 2004.

### *Arbejdsgruppens sammensætning*

Carsten Andersen, Forsikring & Pension (formand)  
Annegrete Birck Jakobsen, FTF  
Heidi Jensen, Finanstilsynet  
Kristian Vie Madsen, Økonomi- og Erhvervsministeriet  
Thor Kleif, ATP  
Jesper Ruvald Knudsen, Finansrådet  
Steen Müntzberg, DA  
Ane Kristine Lorentzen, LO  
Anne Seiersen, Forsikring & Pension  
Lene Harkes, Forsikring & Pension

## Bilag II - Informationspligter i lovgivningen

I dette bilag præsenteres kort en række af de lovpligtige informationsregler, der følger af såvel dansk lovgivning som af EU-direktiver.

Indledningsvist skal det præciseres, at arbejdsmarkedspensioner i livsforsikringsselskaber og pensionskasser overordnet set er underlagt samme informationsmæssige forpligtelser som arbejdsmarkedspensioner i pengeinstitutter. De forskelle, der imidlertid er, er begrundet i ordningernes forskelligartethed. Det kan kort oplyses, at de samlede fradragsberettigede indbetalinger til pensionsordninger i forsikringsselskab eller pensionskasse i 2003 androg 50.481 mio. kr. mens de samlede fradragsberettigede indbetalinger til arbejdsmarkedspensioner i pengeinstitutter androg 5.584 mio. kr.

### Specifikke informationsforpligtelser

#### *Direktiv om livsforsikringer (livsforsikringsdirektivet – 2002/83/EF)*

I livsforsikringsdirektivet, der er en kodificering af 1., 2. og 3. livsforsikringsdirektiv, er der i art. 36 givet regler for, hvilke skriftlige oplysninger forsikringsselskabet skal give forsikringstageren, inden der indgås en livsforsikringsaftale og under aftalens løbetid.

I direktivet skelnes der ikke mellem, om der er tale om fjernsalg eller ej, ligesom oplysninger skal gives, uanset om der er tale om en forbruger eller en erhvervsdrivende.

Det følger af art. 36, stk. 3, at det ikke kan pålægges selskaberne, at de informerer forsikrede udover, hvad der følger af direktivets bilag III, medmindre sådanne oplysninger er nødvendige for, at forsikringstageren virkelig kan forstå de væsentligste elementer i forsikringen. Oplysningerne i bilaget er implementeret i dansk lovgivning ved lov om forsikringsvirksomhed § 256 a (nu lov om finansiel virksomhed § 56) og med hjemmel heri ved bekendtgørelse nr. 609 af 14. juli 1995 om information fra forsikringsselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en forsikringsaftale, jf. nedenfor.

I medfør af direktivet skal der bl.a. gives oplysninger om selskabet, skatteforhold, klagebehandling og lovvalg, ordningens nærmere indhold, bonus samt opsigelse og tilbagekøb.

#### *Direktiv om arbejdsmarkedsrelaterede pensionskassers aktiviteter og tilsynet hermed (pensionskassedirektivet – 2003/41/EF)*

Medlemsstaterne kan vælge at lade arbejdsmarkedsrelaterede pensionsaktiviteter - der varetages af livsforsikringsselskaber og pensionskasser, som er omfattet af livsforsikringsdirektivet - være omfattet af pensionskassedirektivet, jf. pensionsfondsdirektivet art. 4. I så fald er forsikringsselskabet underlagt en række bestemmelser om oplysningskrav over for medlemmerne af ordningen, jf. art. 9, art. 11 og 12.

Medlemmerne og pensionsmodtagere skal bl.a. som minimum have oplysning om de for pensionsordningen gældende vilkår, relevant information om ændringer i regelgrundlaget, information om pensionskassens situation og det aktuelle niveau for finansiering af de optjente, individuelle pensionsrettigheder, samt som ydelsesmodtager, ved pensionering eller lign., have oplysning om de kommende ydelser og evt. valgmuligheder.

Direktivet skal være implementeret i dansk lovgivning senest 23. september 2005. Det er dog usikkert hvorvidt og i så fald i hvilken udstrækning direktivet kommer til at gælde for arbejdsmarkedsrelaterede pensionsaktiviteter i Danmark.

*Direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser (fjernsalgsdirektivet – 2002/65/EF)*

Fjernsalgsdirektivet indeholder regler om, hvilke informationer der skal gives til forbrugeren i forbindelse med, at der indgås en aftale om finansielle tjenesteydelser, herunder forsikringsydelser. Tjenesteyderen skal give en række specifikke oplysninger til forbrugeren bl.a. om virksomheden, dens organisationsform, aftalevilkårene, fortrydelsesretten, klageadgang m.m.

Direktivet er implementeret ved lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler af 9. juni 2004. Forbrugerftaleloven omfatter herefter ikke forsikringsftaler omfattet af lov om forsikringsftaler. I stedet indsættes nye bestemmelser i forsikringsftaleloven, der i vidt omfang svarer til de tilsvarende ændrede bestemmelser i Forbrugerftaleloven.

*Forsikringsftaleloven (FAL - lbk. nr. 726 af 24. oktober 1986 med senere ændringer)*

FAL indeholder regler, der pålægger forsikringsselskabet en informationspligt over for forsikringstageren eller den sikrede. Der er i alle tilfælde tale om, at selskabet pålægges en pligt til at reagere, hvis det vil påberåbe sig bestemte forhold. Reglerne findes i § 3 b (begrundelsespligt - indsat ved lov nr. 434 af 10. juni 2003. Bestemmelsen træder først i kraft pr. 1. juli 2004), § 8 (urigtige oplysninger), § 30 (forkortet forældelsesfrist), § 31 (forlængelse) og § 99 (begrænset ansvar ved fareforøgelse).

Ved lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler er der i forsikringsftaleloven indsat et nyt kapitel om oplysningspligt og fortrydelsesret m.v., der alene gælder for forbrugerforsikringer. Disse regler findes i lov om visse forbrugerftaler kap. I a. Reglerne træder i kraft 1. oktober 2004.

Justitsministeriet har med hjemmel i dørsalgsloven udstedt bekendtgørelse nr. 599 af 12. juli 1993 (hjemlen findes nu i FAL § 34 h) vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til dørsalgsloven. Bekendtgørelsen regulerer oplysningspligten nærmere.

*Lov om finansiel virksomhed (FIL - lbk. nr. 1268 af 19. december 2003) samt bekendtgørelse udstedt i medfør af lov om forsikringsvirksomhed (LFV - lbk. nr. 147 af 7. marts 2003)*

Lov om finansiel virksomhed afløste pr. 1. januar 2004 lov om forsikringsvirksomhed. Bekendtgørelse, der er udstedt i medfør af lov om forsikringsvirksomhed, opretholdes, indtil de ophæves eller erstattes af bekendtgørelser udstedt i medfør FIL, jf. FIL § 376, stk. 2.

I medfør af FIL pålægges finansielle virksomheder en informationspligt i forbindelse med videregivelse af oplysninger om kunden. Reglen findes i FIL § 123, stk. 3 og 4. Videregivelsesreglerne supplerer de almindelige regler i lov om behandling af personoplysninger, omtales nedenfor.

I medfør af FIL § 56 følger det, at Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om de oplysninger, der af et livs- eller skadeforsikringsselskab skal afgives skriftligt til kunder, inden forsikringsaftale indgås og under det løbende kundeforhold

Informationspligten ved indgåelse af en livsforsikringsaftale er beskrevet detaljeret i bekendtgørelse nr. 609 af 14. juli 1995 om information fra forsikringsselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en livsforsikringsaftale. I bekendtgørelsen forefindes regler, der pålægger forsikringsselskabet at give en række skriftlige oplysninger til den forsikringssøgende/-tager i forbindelse med aftaleindgåelsen i det løbende kundeforhold.

Informationsbekendtgørelsen<sup>23</sup> pålægger livsforsikringssselskabet at give den forsikringssøgende en række nærmere opregnede oplysninger inden aftaleindgåelsen, jf. bekendtgørelsen § 3 og § 4.<sup>24</sup> Således skal livsforsikringssselskabet oplyse kunden om forsikringssselskabet, retsgrundlaget og forsikringsaftalens primære indhold:

Følgende informationer skal gives den forsikringssøgende i medfør af § 3:

- 1) Selskabets navn og juridiske form
- 2) Angivelse af, i hvilket land selskabets hjemsted er beliggende, og i givet fald i hvilket land den filial, med hvilken aftalen indgås er beliggende
- 3) Hovedsædets adresse samt i givet fald adressen på den filial, som aftalen indgås med
- 4) Generelle angivelser vedrørende den skatteordning, der gælder for den pågældende art police
- 5) Bestemmelser vedrørende behandling af klager vedrørende aftalen fra forsikringstagerne, de sikrede eller de af aftalen begunstigede, herunder om der findes en klageinstans, uden at dette berører forsikringstagerens adgang til at anlægge retssag
- 6) Den lovgivning, der skal gælde for aftalen, hvis parterne ikke kan vælge frit, eller, når parterne frit kan vælge lovgivning, den lovgivning, forsikringssselskabet foreslår

I medfør af § 4 skal kunden have følgende oplysninger:

- 1) Definition af de enkelte forsikringsydelser og valgmuligheder
- 2) Forsikringsaftalens løbetid
- 3) Betingelser for indbetaling af præmier, herunder over hvilken årrække
- 4) Forsikringsydelsernes størrelse og præmien for ydelserne
- 5) Omkostningsbelastning
- 6) Angivelse af i hvilket omfang og på hvilken måde størrelsen, eller reglerne for fastsættelse af størrelsen af ydelser, præmier m.v. er garanteret
- 7) Generelle angivelser vedrørende de bonusregler, der gælder for forsikringsaftalen
- 8) Generelle angivelser vedrørende de bonusregler, der gælder for forsikringsaftalen

Ydermere følger det af bekendtgørelsen særligt hvad angår livsforsikringsaftaler tilknyttet investeringsfonde, at livsforsikringssselskabet ligeledes inden aftaleindgåelsen skal give den forsikringssøgende oplysninger med angivelse af anvendte referenceværdier i forsikringsaftalen samt angivelse af arten af de aktiver, forsikringsaftalen er baseret på, jf. bekendtgørelsens § 7.

Endelig følger det, at såfremt selskabet forelægger den forsikringssøgende prognoser om fremtidig bonus m.v., skal det klart fremgå, at prognoserne ikke er garanterede, og på hvilke forudsætninger prognoserne baseres, jf. bekendtgørelsen § 6.

Finanstilsynet har desuden udstedt bekendtgørelse nr. 962 af 12. december 1995 om livsforsikringssselskabers syge- og ulykkesforsikringsvirksomhed. Ifølge bekendtgørelsens § 6 skal livsforsikringssselskaber, inden indgåelse af skadesforsikringsaftaler, udover de oplysninger, der skal gives i henhold til LFV § 256 (nu FIL § 56), tydeligt informere forsikringstageren om forskellen i tilsynsreglerne mellem livsforsikrings og syge- og ulykkesforsikringer.

<sup>23</sup> Bekendtgørelse nr. 609 af 14. juli 1995 om information fra forsikringssselskabet til forsikringstager ved indgåelse af livsforsikringsaftale. Bekendtgørelsen gennemfører dele af Rådets direktiv 92/96/EØF (3. livsforsikringsdirektiv).

<sup>24</sup> I tilfælde, hvor en forsikringsaftale indgås uden at dette sker på foranledning af en skriftlig begæring fra den forsikringssøgende, og hvor forsikringsaftalen træder i kraft straks, skal informationen dog først gives umiddelbart efter forsikringsaftalens indgåelse, jf. bekendtgørelsen § 9.

*Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder (bkg. nr. 604 af 26. juni 2003)*

Bekendtgørelsen opstiller regler om oplysningsforpligtelser i forbindelse med aftaleindgåelse og i det løbende kundeforhold. Regelsættet gælder alene for individuelle ordninger og dermed endnu ikke for arbejdsmarkedsrelaterede pensionsordninger, jf. § 1, stk. 5, nr. 1.

I medfør af bekendtgørelsen skal selskaberne bl.a. overfor forsikrede beskrive parternes væsentlige rettigheder og pligter, samt de ydelser der omfattes af aftalen og forudsætningerne for eventuel ydet rådgivning, jf. § 4, stk. 1 og stk. 2. I forbindelse med en evt. rådgivning skal selskabet orientere om de risici, der er relevante for forsikrede, jf. § 5, stk. 3. Forsikrede skal informeres, hvis forsikringsvirksomheden eller dens medarbejdere/rådgivere har en særlig interesse i rådgivningens resultat overfor den almindelige indtjening. Ligeledes skal kunden informeres om de provisioner eller vederlag som forsikringsvirksomheden eller dens ekspederende medarbejdere måtte opnå, jf. § 9, stk. 1 og stk. 2. Forsikrede skal informeres om relevante skattemæssige konsekvenser, jf. § 10. Hvis selskabet ikke straks accepterer forsikringen skal kunden oplyses om sin retsstilling i perioden frem til det tidspunkt, hvor selskabet giver meddelelse om, og på hvilke vilkår forsikringen i givet fald kan antages, jf. § 26. Endelig skal kunden, såfremt denne ønsker at skifte forsikringselskab, oplyses om alle væsentlige begrænsninger i forhold til den tidligere ordning, jf. § 28.

*Lov om behandling af personoplysninger (PDL – lov nr. 429 af 31. maj 2000 med senere ændringer)*

Loven regulerer brugen af personoplysninger, som helt eller delvist foretages ved hjælp af elektronisk databehandling og personoplysninger, der er eller vil blive indeholdt i et register. Der skal indhentes samtykke ved behandling af personlige oplysninger, jf. § 6, og der er oplysningspligt ved indsamling af oplysninger, såvel hvor oplysninger indsamles hos den registrerede, jf. § 28, som hvor oplysningerne indsamles hos andre, jf. § 29. Der skal bl.a. oplyses om formålet med behandlingen af oplysninger.

*Skattekontrolloven (lbk. nr. 726 af 13. august 2001)*

Forsikringsselskaber, pensionskasser, pengeinstitutter og andre, der forvalter pensionsordninger, skal underrette forsikringstageren om de oplysninger om præmier og indskud, som skal indberettes efter skattekontrolloven. Underretningen skal ske én gang årligt, jf. bekendtgørelse nr. 1176 af 17. december om indberetningspligter m.v. efter skattekontrolloven.

*Lov om beskatning af pensionsordninger m.v. (PBL – lbk. nr. 816 af 30. september 2003 med senere ændringer)*

Efter PBL skal kunden oplyses om, hvad selskabet forventer anvendt til skattekode 3. Oplysningen skal gives én gang årligt og er nærmere reguleret i bekendtgørelse nr. 326 af 10. maj 2001 om beskatningen af pensionsordninger. Bekendtgørelsen pålægger endvidere selskabet at iagttage en række formkrav m.v. i forbindelse med oprettelsen (og senere ændringer) af pensionsordningen.

*Bekendtgørelse nr. 1100 af 12. december 2000 om puljepension og andre skattebegünstigede opsparingsformer*

Pensionsopsparing i et pengeinstitut anbringes på en særlig indlånskonto enten som et kontant indestående, i et særskilt depot eller som et puljeindlån. Såfremt pensionsopsparingen er pla-

ceret i en pulje, gælder der i medfør af bekendtgørelsen særskilte regler om krav til kundeinformation.

Kunden skal ved oprettelse af en puljepension skriftligt informeres om:

- De generelle regler for puljeordningen, herunder at puljeaktiverne tilhører pengeinstituttet, at afkastet baseres på en beregning af de bagvedliggende aktiver og derfor kan være både positivt og negativt, samt i hvilket omfang aktiverne er skattepligtige efter PAL.
- Retningslinierne for administration af den pågældende pulje. Såfremt retningslinierne ændres skal pengeinstituttet fremsende et eksemplar af retningsliniernes fuldstændige nye affattelse.
- Datoen for kundens indtræden i puljen.
- Vilkår for udtræden af puljen og overflytning til individuelt depot, anden pulje i pengeinstituttet eller overflytning til andet pensionsinstitut.
- De procentvise afkast fra de enkelte pensionspuljer for de forløbne kvartaler i det indeværende år samt det procentvise afkast for de foregående 3 år.

Pengeinstituttet skal herudover mindst én gang hvert kvartal oplyse kunden følgende om afkastet for hver enkelt pulje:

- Det samlede procentvise afkast,
- Det procentvise skattefrie afkast og
- Det procentvise afkast, der er skattepligtigt efter PAL

Herudover skal den enkeltes puljes aktivsammensætning beløbsmæssigt ultimo hvert kvartal oplyses fordelt på:

- Obligationer,
- Indeksobligationer,
- Aktier,
- Andele i investeringsforeninger og specialeforeninger,
- Øvrige puljeaktiver,
- Kontant indestående.

Oplysningerne anses for afgivet ved fremlæggelse i pengeinstituttets filialer, men kontohaverne skal dog tilbydes at få oplysningerne tilsendt.

Udover ovennævnte kvartalsoplysninger, skal pengeinstituttet ved årets udgang tilsende kontohaveren oplysninger for hver pulje om:

- Årets renteindtægter fordelt på aktivposter,
- Årets kursregulering fordelt på værdipapirkategorier,
- Kursregulering af valuta,
- Omkostninger, der er afholdt af puljen, herunder omkostninger i form af kursskæringer og lign. samt
- Puljens samlede resultat.
- Den gennemsnitlige beholdning (opgjort dag til dag) af de enkelte aktivtyper,
- Obligationsbeholdning fordelt efter renterisiko (fx udtrykt ved varighed eller løbetid),
- Aktiebeholdning fordelt på lande og brancher samt
- Andele i investeringsforeninger og specialeforeninger fordelt på afdelinger.
- Det procentvise afkast for det forløbne år samt det procentvise afkast for de foregående 3 år.

Årsoplysningerne skal vederlagsfrit tilsendes kontohaveren. Oplysningerne skal tillige foreligge i pengeinstituttets filialer og på begæring udleveres vederlagsfrit.

Ved udgangen af hvert år skal hver kunde modtage oplysninger om:

- Det samlede afkast af sine puljeinvesteringer i pengeinstituttet.
- Størrelsen af de administrationsomkostninger, der alene er afholdt af den enkelte kontohaver, eksempel vis administrationsgebyr.
- Det nominelle afkast af kundens puljeinvesteringer i pengeinstituttet.
- Det procentvise afkast af pensionskontoens gennemsnitlige indestående opgjort dag til dag.

*Lov om ændring af lov om Arbejdsmarkedets Tillægspension med flere love (valgfrihed i SP-ordningen, lov nr. 421 af 10. juni 2003)*

I medfør af lovens § 17 n, stk. 5, har beskæftigelsesministeren mulighed for at fastsætte nærmere regler om krav til de modtagende pensionsinstitutters oprettelse og administration af særskilte SP-konto, herunder om information, udbetaling og forældelse samt om rådgivning i forbindelse med flytning.

I henhold til bekendtgørelse nr. 1056 af 10. december 2003 om valgfrihed i SP-ordningen § 40, er ATP bemyndiget til at fastsætte en række nærmere krav, som pensionsinstitutter, der ønsker at modtage SP-konti, skal opfylde. Disse krav, som både vedrører tekniske forhold og information, vil fremgå af den administrationsaftale, som pensionsinstitutter, der ønsker at modtage SP-konti, skal indgå med ATP.

*Lov nr. 190 af 24. marts 2004 om Lønmodtagernes Dyrtidsfond*

I medfør af lovens § 7a, stk.4, gives beskæftigelsesministeren bemyndigelse til at fastsætte nærmere regler om krav til de modtagende pensionsinstitutter, herunder om information, tekniske krav og rådgivning i forbindelse med flytning