

PensionDanmark
Att.: Direktionen
Langelinie Allé 43
2100 København Ø

26. juni 2020

Ref. LMK

J.nr. 6073-0072

Påbud og påtaler vedrørende ændringer i pensionsaftalens sammensætning samt kommunikationen omkring disse ændringer

Afgørelse:

Finanstilsynet påbyder PensionDanmark Pensionsforsikringsaktieselskab (herefter PensionDanmark) følgende for at efterleve § 4, stk.1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

1. At beskrive hvordan og hvilke omstændigheder der kan medføre, at PensionDanmark kan foretage ændringer af pensionsaftalens indhold, sammen med en ikke-udtømmende række af eksempler på, hvad ændringerne eksempelvis kan være, så ændringsadgangen ikke længere fremstår som vilkårlig.

Finanstilsynet påbyder desuden PensionDanmark følgende for at efterleve § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

2. At indføre procedurer, der gør det muligt, at medlemmer, som opfylder et eller flere af de kriterier, der fremgår af § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til offentlig digital post, har mulighed for at kommunikere med PensionDanmark og kan modtage information fra pensionselskabet.

PensionDanmark skal senest 1 måned fra dato underrette Finanstilsynet om hvorledes påbuddene er efterlevet.

Finanstilsynet påtaler endvidere, at PensionDanmark har handlet i strid med § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, ved

3. i januar 2018 at sende et brev til 65.266 medlemmer via medlemmernes indbakke på deres respektive "min side" på PensionDanmarks hjemmeside med information om, at medlemmets indbetalinger fremadrettet ville gå til aldersopsparring, såfremt medlemmet ikke selv gav

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

ERHVERVSMINISTERIET

besked til PensionDanmark om andet, og uden at give en særlig notifikation om, at der var ny meddelelse i indbakken.

Endelig påtaler Finanstilsynet, at PensionDanmark har handlet i strid med § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, ved

4. at undlade at iværksætte yderligere foranstaltninger, da PensionDanmark én måned efter udsendelse af brevet i januar 2018 kunne konstatere, at kun 20 pct. af de 65.266 medlemmer havde været logget på "min side" på PensionDanmarks hjemmeside, hvorfor mindst 80 pc. af de 65.266 medlemmer med sikkerhed ikke havde læst brevet med oplysninger om ændringen af deres pensionsprodukt.

Baggrund

Finanstilsynet modtog i april 2018 en mail fra en borger, der undrede sig over PensionDanmarks fremgangsmåde i forbindelse med, at PensionDanmark havde oprettet en aldersopsparing som en del af hans pensionsopsparing. Borgeren havde opdaget dette ved et tilfælde.

På baggrund af henvendelsen anmodede Finanstilsynet PensionDanmark om en redegørelse for deres procedure omkring ændringen af pensionsproduktet til aldersopsparing.

På baggrund af PensionDanmarks første redegørelse blev Finanstilsynet opmærksom på, at PensionDanmark forud for ændringen i pensionsproduktet havde indført ændringer i deres kommunikationsform med deres medlemmer.

PensionDanmark har derefter redegjort yderligere for deres processer omkring overgang til digital kommunikation. Der har endvidere været afholdt møde med PensionDanmark, hvor PensionDanmark tillige har redegjort for deres fremgangsmåde i forbindelse med ændringen i pensionsproduktet og deres processer omkring overgang til digital kommunikation.

PensionDanmarks redegørelser

PensionDanmark har oplyst, at selskabets overgang til digital kommunikation oprindeligt skete på baggrund af en bestyrelsesbeslutning i 2011. Inden overgangen til digital kommunikation fik samtlige medlemmer et fysisk brev, hvor medlemmerne blev orienteret om ændringen.

Derudover blev medlemmerne på den efterfølgende årsoversigt i marts 2012 påny oplyst om overgangen til digital kommunikation.

Overgangen til digital kommunikation betød, at medlemmerne aktivt kunne vælge at kommunikere med PensionDanmark via e-boks. Valgte medlem-

merne ikke denne løsning, ville PensionDanmark kommunikere med medlemmet via "min side" løsningen på pension.dk. Man kunne således som medlem ikke vælge at modtage kommunikationen fysisk.

PensionDanmark oplyser, at i forbindelse med selve overgangen til digital kommunikation var der meget få kunder – ca. 10 – der var utilfredse hermed.

I dag kommunikerer PensionDanmark med samtlige medlemmer via e-boks. Dette er sket ved, at forhandlingsparterne efterfølgende har givet samtykke til anvendelse af e-boks på samtlige medlemmernes vegne, herunder på vegne af de medlemmer, som ikke selv tidligere havde givet samtykket.

PensionDanmark har oplyst, at de givetvis har medlemmer, der er fritaget for at modtage post digitalt fra det offentlige i e-boks. PensionDanmark har imidlertid ikke foretaget sig yderligere i forhold til disse medlemmer, da det er besluttet af PensionDanmarks bestyrelse, at PensionDanmark alene kommunikerer digitalt.

Såfremt et medlem kontakter PensionDanmark og anmoder om at få tilsendt et bestemt brev med almindelig post, så gør PensionDanmark dette i det enkelte tilfælde, men medlemmet kan ikke få en generel aftale om at få tilsendt breve mv. med almindelig post fremadrettet. Medlemmet skal altså selv vide, hvornår PensionDanmark har udsendt breve og herefter bede om at få det enkelte brev tilsendt.

I PensionDanmarks gældende forsikringsbetingelser fremgik følgende:

"... § 4. Ændring af pensionsordningen.

Stk. 1. PensionDanmark er et arbejdsmarkedsrelateret livsforsikringsselskab, der ejes af overenskomstparterne (fagforeninger og arbejdsgiverorganisationer). I PensionDanmarks bestyrelse sidder repræsentanter for overenskomstparterne. Disse repræsentanter træffer beslutning om pensionsordningen indhold mv. på medlemmernes vegne i medfør af den fuldmagt, som følger af, at pensionsordningen er en del af den kollektive overenskomst.

Stk. 2. Som følge af fuldmagtsforholdet, jf. stk. 1, kan alle regler i forsikringsbetingelserne uden varsel ændres efter beslutning i PensionDanmarks bestyrelse. ..."

Tilsvarende betingelser var gældende i 2011.

PensionDanmark har hertil oplyst, at det altid har været sådan, at repræsentanterne for overenskomstparterne træffer beslutning om pensionsordningens indhold på vegne af medlemmerne i medfør af den fuldmagt, som følger af, at pensionsordningen er en del af den kollektive overenskomst.

Det er ikke PensionDanmarks opfattelse, at ændringsadgangen i betingelsernes § 4 er vilkårlig.

PensionDanmark har på et møde med Finanstilsynet beskrevet de retningslinjer og processer, de har, når ændringer skal besluttes og forelægges bestyrelsen til beslutning. PensionDanmark har dog oplyst, at det ikke i betingelserne eller andre steder er beskrevet i generelle termer, hvilke processer der går forud for ændring, eller hvilke situationer der kan lede til ændringer.

For så vidt angår ændringen af pensionsproduktet har 65.266 medlemmer modtaget informationerne om det ændrede produkt i deres indbakke på pension.dk. Der skete ikke et særskilt advisering i forbindelse hermed, hvilket betyder, at disse medlemmer ikke fik særskilt besked om, at der var post i deres indbakke på pension.dk. Medlemmerne ville med andre ord kun opdage det, hvis de tilfældigvis gik ind på siden.

PensionDanmark har oplyst, at de kan konstatere, at 20 pct. af de 65.266 medlemmer havde logget på pension.dk indenfor en måned efter udsendelsen af informationsbrevet. Det vides ikke, om de 20 pct. havde læst informationen om alderspension, da det kun kan konstateres om medlemmerne har været logget på, ikke om de har åbnet selve brevet.

PensionDanmark har ikke foretaget yderligere overfor de resterende 80 pct. af de 65.266 medlemmer, som de kunne konstatere *ikke* havde været logget på pension.dk en måned efter udsendelse af orienteringen om det ændrede produkt.

Høring

PensionDanmark har efterfølgende fået Finanstilsynets udkast til påbud i høring, og har svaret Finanstilsynet med høringssvar af 26. juni 2019.

I høringssvaret anfører PensionDanmark, at bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder ikke indeholder et forbud mod at foretage ændringer i forsikringsbetingelser. Samtidig anfører PensionDanmark, at der i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder udtrykkeligt er taget stilling til, at bestemmelsen i § 6 stk. 3, ikke finder anvendelse på livs- og pensionselskaber, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 8. Derfor kan bestemmelsen ikke anvendes som et generelt princip over for livs- og pensionselskaber, da en sådan fortolkning ville tilsidesætte bekendtgørelsens § 1, stk. 8.

PensionDanmark anfører videre, at en konkret ændring af forsikringsbetingelserne naturligvis ikke må føre til urimelige aftalevilkår, men at selskabet er uenig i, at forsikringsbetingelserne hjemler en vilkårlig ændringsadgang.

Endvidere har PensionDanmark påpeget nogle fejl i angivelserne af antallet af medlemmer. Finanstilsynet har på den baggrund tilpasset tallene i afgørelsen.

Retligt grundlag

En forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder. Det følger af § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 455 af 30. april 2018 om god skik for forsikringsdistributører.

Det fremgår endvidere af § 6, stk. 3, i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder, at vilkår om ændringer i løbende kundeforhold af renter, gebyrer, eller andet vederlag skal være klart fremhævet i aftalen og skal indeholde en angivelse af de forhold, der kan udløse en ændring, og må ikke give den finansielle virksomhed en vilkårlig adgang til at foretage ændringer.

I lov om Digital Post fra offentlige afsendere er der fastsat regler om det offentliges digitale kommunikation med borgerne. Udgangspunktet i loven er, at det offentlige kommunikerer digitalt med borgerne. I loven er Finansministeren imidlertid tildelt kompetence til at fastsætte regler om fritagelse af fysiske personer fra obligatorisk tilslutning til digital post, hvor der foreligger særlige omstændigheder, som kan bevirke, at en person er hindret i at modtage sin post digitalt. Det følger af § 5, stk. 1, i lov om Digital Post fra offentlige afsendere.

Finansministeren har anvendt sin kompetence, jf. ovenfor, i bekendtgørelse om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til Offentlig Digital Post m.v. Af § 3 fremgår følgende:

En fysisk person kan fritages fra tilslutning til Digital Post, hvis personen afgiver en underskrevet erklæring om at være omfattet af mindst én af følgende fritagelsesgrunde:

- 1) Kognitiv funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer personen i at anvende Digital Post-løsningen.
- 2) Fysisk funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer personen i at anvende Digital Post-løsningen.
- 3) Manglende adgang til computer i eget hjem eller opholdssted. Med manglende adgang til computer sidestilles det forhold, at personen ikke i eget hjem eller opholdssted har adgang til at bruge en computer.

- 4) Personen er registreret i Det Centrale Personregister (CPR) som udrejst af Danmark.
- 5) Personen er ikke længere registreret med fast bopæl eller fast opholdssted i CPR, jf. CPR-lovens § 6, stk. 1 og 2, men er registreret som værende uden fast bopæl i CPR, jf. CPR-lovens § 6, stk. 4.
- 6) Sproglige barrierer bestående i manglende beherskelse af dansk, der gør det svært for personen at anvende Digital Post-løsningen.
- 7) Praktiske vanskeligheder ved at skaffe den offentlige digitale signatur NemID (fx på grund af udlandsophold med lang afstand til en dansk repræsentation, hvor NemID kan udleveres).
- 8) Personens bopæl er beliggende i et område, hvor der ikke er adgang til en bredbåndsforbindelse med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s.

Vurdering

Ændringsadgangen i forsikringsbetingelserne

Både aftalelovens regler om urimelige kontraktvilkår og direktivet om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (direktiv 93/13/EØF) indgår i vurderingen af, om et aftalevilkår er i overensstemmelse med reglerne om god skik, idet Finanstilsynet anser disse for at være udtryk for almene principper for redelig og loyal adfærd.

Det fremgår bl.a. af bilag 1, litra j, til direktiv 93/13/EØF, at et standardvilkår kan være urimeligt, hvis det giver virksomheden ret til ensidigt at ændre vilkårene for aftalen uden gyldig og i aftalen anført grund.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at § 6, stk. 3, i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder, uanset at den efter sit indhold ikke fandt anvendelse på livs- og pensionsforsikringer, samt eventuelle personforsikringer i tilknytning hertil, er udtryk for et generelt princip om, at en finansiell virksomhed ikke må forbeholde sig en vilkårlig ændringsadgang, fordi en forsikringstager i aftalevilkårene bør kunne orientere sig om, hvilke forhold der kan medføre en ændring af forsikringen. En vilkårlig ændringsadgang til således ikke være forenelig med forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt og dermed i strid med generalklausulen i § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om gode skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet finder, at PensionDanmarks ændringsadgang i medfør af forsikringsbetingelsernes § 4 ikke indeholder en beskrivelse af, i hvilke tilfælde PensionDanmark kan ændre pensionsordningen. Det er derfor Finanstilsynets vurdering, at forsikringsbetingelsernes § 4 indeholder en vilkårlig ændringsadgang.

Ændringsadgangen bør desuden præcisere, at der er retningslinjer for godkendelser hos henholdsvis bestyrelse og overenskomstparter.

Det er ikke PensionDanmark og overenskomstparternes ret til at ændre, som Finanstilsynets påbud angår, men alene den manglende beskrivelse af i hvilke situationer en ændring kan finde sted og hvad en ændring kunne bestå i, så kunderne er oplyst herom.

PensionDanmark har gjort gældende, at Finanstilsynet ikke har fornøden hjemmel til at udstede påbuddet, idet § 6, stk. 3, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder ikke fandt anvendelse for livs- og pensions-selskaber, jf. § 1, stk. 8, i bekendtgørelsen.

Finanstilsynet meddeler påbuddet med hjemmel i § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, og ikke med hjemmel i § 6, stk. 3, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. Finanstilsynet har uddybet, at reglen i § 6, stk. 3, ikke finder anvendelse på livs- og pensionsforsikringer samt eventuelle personforsikringer i tilknytning hertil. Oprindeligt gjaldt reglen for skadesforsikrings-selskaber, men siden 1. oktober 2018 har bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder slet ikke reguleret forsikringsområdet¹, idet der pr. denne dato trådte en ny god skik bekendtgørelse i kraft for forsikrings-selskaber, herunder livs- og pensions-selskaber, nemlig bekendtgørelsen om god skik for forsikringsdistributører. Reglen bruges således alene som udtryk for et generelt princip om, at en finansiell virksomhed ikke må forbeholde sig en vilkårlig ændringsadgang, fordi en forsikringstager i aftalevilkårene bør kunne orientere sig om, hvilke forhold der kan medføre en ændring af forsikringen.

Finanstilsynet påbyder derfor PensionDanmark følgende for at efterleve § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

1. At beskrive hvordan og hvilke omstændigheder der kan medføre, at PensionDanmark kan foretage ændringer af pensionsaftalens indhold, sammen med en ikke-udtømmende række af eksempler på, hvad ændringerne eksempelvis kan være, så ændringsadgangen ikke længere fremstår som vilkårlig.

PensionDanmarks kommunikationsmåde

Den beslutning, som PensionDanmarks bestyrelse traf i 2011 og efterfølgende i 2018 om, at PensionDanmark fremadrettet alene ville kommunikere digitalt med alle deres medlemmer, skete uden at det var muligt at lave undtagelser for enkelte medlemmer.

Samtlige medlemmer var dermed tvunget til at kommunikere digitalt med PensionDanmark. I 2011 kunne kommunikationen foregå enten ved aktivt at

¹ Se bekendtgørelse nr. 1159 af 18. september 2018 om ændring af bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. Her blev § 1, stk. 8, desuden blev ophævet.

give samtykke til at kommunikere via e-boks, eller ved som default at kommunikere via "min side" på PensionDanmarks hjemmeside. I 2018 besluttede PensionDanmarks bestyrelse, at alt kommunikation fremadrettet skulle ske via e-boks.

Samtlige medlemmer er dermed i dag tvunget til at kommunikere digitalt med PensionDanmark via e-boks, også selvom det enkelte medlem ikke har givet sit udtrykkelige samtykke hertil og i øvrigt er fritaget for at modtage post i e-boks af det offentlige.

I bemærkningerne til lovforslaget til § 5 i lov nr. 528 af 11. juni 2012 om lov om Digital Post, der fortsat er gældende, fremgår det, at en fysisk person bør fritages for at modtage digital post fra offentlige afsendere, hvis der foreligger særlige omstændigheder, som kan bevirke, at personen er hindret i at modtage sin post digitalt. Sådanne særlige omstændigheder foreligger, hvis en person ikke har adgang til computer i eget hjem, har kognitiv eller fysisk funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer digital postmodtagelse. Sprogbarrierer kan ligeledes være en særlig omstændighed, der hindrer en person i digital postmodtagelse.

PensionDanmark har ikke på tilsvarende vis indført undtagelser for de af deres medlemmer, der er omfattet af særlige omstændigheder, som kan bevirke at personen er hindret i at modtage sin post digitalt.

Finanstilsynet finder, at PensionDanmarks løsninger for digital kommunikation kan medføre, at enkelte medlemmer i PensionDanmark reelt er afskåret fra at modtage vigtig information fra PensionDanmark. Finanstilsynet finder på den baggrund, at beslutningen om at overgå til at kommunikere digitalt med deres medlemmer uden at tage hensyn til de eventuelle medlemmer, der er fritaget fra at kommunikere digitalt med det offentlige jf. § 5 i lov om Digital Post fra offentlige afsendere, er i strid med § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet lægger i anvendelsen af god skik i forbindelse med indførelse af digital kommunikation særligt vægt på, at arbejdsmarkedspensionerne, der administreres i PensionDanmark er obligatorisk for ansatte indenfor overenskomstområdet, hvorfor pensionstagerne hverken har valgt PensionDanmark til eller kan fravælge selskabet. Selskabet har derfor en særlig forpligtelse til at sikre, at medlemmer, der ikke er i stand til at kommunikere elektronisk, fortsat kan kommunikere med selskabet og modtage post fra dette.

Finanstilsynet påbyder PensionDanmark følgende for at efterleve § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører:

2. At indføre procedurer, der gør det muligt, at medlemmer, som opfylder et eller flere af de kriterier, der fremgår af § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til offentlig digital post har mulighed for at kommunikere med PensionDanmark og kan modtage information fra pensionselskabet.

Brevet i januar 2018 om ændringer i pensionsproduktet

Finanstilsynet finder, at den ændring, som PensionDanmark foretog i medlemmernes pensionsprodukt i januar 2018 var væsentlig, og de derfor skulle have sikret sig, at medlemmerne fik informationen. Skattereglerne for alderspension og samspillet med offentlige ydelser er kompliceret og kræver, at medlemmet holder sine personlige forhold, som f.eks. ægtefæller/samlevers eventuelle offentlige ydelser, op imod reglerne. Dertil kan en eventuel privat pensionsopsparing med alderspension betyde, at medlemmet får en restskat året efter, hvis ikke der bliver tilrettet på forskudsopgørelsen.

PensionDanmark havde lavet ændringen som frivillig, dvs. altså med mulighed for, at det enkelte medlem f.eks. med udgangspunkt i private forhold eller opsparinger, kunne fravælge alderspensionen som opsparingstype indenfor en given frist i PensionDanmark. Kombinationen af, at brevet både indeholdt en valgmulighed med en tidsfrist, og at manglende stillingtagen til indholdet potentielt kunne få økonomiske konsekvenser for det enkelte medlem, gør at Finanstilsynet finder, at PensionDanmark skulle sikre, at det enkelte medlem rettidigt modtog og fik mulighed for at sætte sig ind i ændringerne.

På den baggrund finder Finanstilsynet det kritisabelt, at PensionDanmark valgte at give 65.266 medlemmer information via medlemmets indbakke på "min side" på PensionDanmarks hjemmeside – en løsning som medlemmet ikke nødvendigvis selv aktivt har valgt – uden samtidig som minimum at give medlemmerne en særskilt advisering om, at der var en vigtig meddelelse i denne postkasse. Derfor finder Finanstilsynet ikke, at kommunikationsformen er i overensstemmelse med § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet har ikke med denne afgørelse taget stilling til indholdet af ændringen, altså det forhold at PensionDanmark vælger at give medlemmerne alderspension som default i deres ordninger, og ej heller til indholdet af rådgivningen i det udsendte materiale.

Det bemærkes endvidere, at Finanstilsynet med denne afgørelse ikke har foretaget en aftaleretlig vurdering af, om de meddelelser, der er leveret i PensionDanmarks digitale postkasse kan antages at være "kommet frem". Dette spørgsmål hører under domstolene.

Finanstilsynet påtaler, at PensionDanmark har handlet i strid med § 4, stk. 1 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, ved

3. i januar 2018 at sende et brev til 65.266 medlemmer via medlemmernes indbakke på deres respektive "min side" på PensionDanmarks hjemmeside med information om, at medlemmets indbetalinger fremadrettet ville gå til aldersopsparing, såfremt medlemmet ikke selv gav besked til PensionDanmark om andet, og uden at give en særlig notifikation om, at der var ny meddelelse i indbakken.

Manglende opfølgning på brevet

PensionDanmark har forklaret, at de efter en måned har kunne konstatere, at 20 pct. af de 65.266 medlemmer havde været logget på min side på PensionDanmarks hjemmeside, hvorfor mindst 80 pct. af de 65.266 medlemmer med sikkerhed ikke havde læst brevet med oplysninger om ændringen af deres pensionsprodukt.

Kombinationen af, at brevet både indeholdt en valgmulighed med en tidsfrist, og at manglende stillingtagen til indholdet potentielt kunne få økonomiske konsekvenser for det enkelte medlem, finder Finanstilsynet, at generalklausulen om god skik tilsiger, at PensionDanmark burde have iværksat yderligere foranstaltninger for at følge op på udsendelsen og sikre, at det enkelte medlem havde modtaget og forstået indholdet af brevet og de mulige konsekvenser af ændringerne.

PensionDanmark burde endvidere have iværksat yderligere foranstaltninger for at sikre, at de medlemmer, der med sikkerhed ikke havde læst brevet, fik henledt opmærksomheden på, at der var vigtig information fra PensionDanmark, som de burde forholde sig til.

Finanstilsynet påtaler, at PensionDanmark har handlet i strid med § 4, stk. 1 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, ved

4. at undlade at iværksætte yderligere foranstaltninger, da PensionDanmark én måned efter udsendelse af brevet i januar 2018 kunne konstatere, at kun 20 pct. af de 65.266 medlemmer havde været logget på min side på PensionDanmarks hjemmeside, hvorfor mindst 80 pct. af de 65.266 medlemmer med sikkerhed ikke havde læst brevet med oplysninger om ændringen af deres pensionsprodukt.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnets sekretariat, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b i bekendtgørelse om lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påtalen vil derfor blive offentliggjort på finansilsynets hjemmeside.