

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 18. marts 2026 blev i sag nr. 104151:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Industriens Pensionsforsikring A/S
Nørre Farimagsgade 3
1364 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har pensionsordning. Han har i klageskema af 16/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg blev i september 2023 automatisk tilmeldt Industriens Pension (IP) gennem min daværende arbejdsgiver. Herefter blev store dele af mine indbetalinger udhulet af forsikringspræmier, som jeg aldrig selv ville have valgt, og som jeg reelt ikke fik mulighed for at fravælge, da IP ikke informerede mig korrekt og tilgængeligt om mine rettigheder.

Fra start blev jeg frataget adgang til fysiske breve og modtog intet relevant materiale på en måde, jeg faktisk kunne læse. IP påstår at have sendt breve til Mit.dk, men jeg fik aldrig kendskab hertil, og IP indrømmer selv, at adressebeskyttelse gjorde fysisk forsendelse umulig. Dette betyder, at jeg aldrig fik en reel chance for at fravælge de forsikringer, der udhulede min opsparing.

Dertil kommer en række selvmodsigelser og direkte forkerte oplysninger fra IP's side:

IP har givet skiftende og indbyrdes modstridende forklaringer om, hvornår og hvordan de registrerede mit hemmelige telefonnummer. På et tidspunkt hævdede de, at det var registreret 1. februar 2023 – altså før jeg overhovedet var medlem. Da jeg påpegede dette, blev det senere rettet til 1. februar 2024, uden dokumentation.

IP påstår, at jeg ringede til dem, og at jeg ikke var bekendt med, at jeg havde en pensionsordning. Dette er usandt. Tværtimod ringede jeg netop for at høre om muligheden for sammenlægning med en anden ordning – hvilket forudsætter, at jeg udmærket vidste, at jeg havde en ordning hos IP.

Ankenævnet for Forsikring

2.

104151

IP påstår, at jeg modtog velkomstbrev med posten i november 2023. Senere blev dette ændret til, at brevet aldrig kunne sendes fysisk pga. adressebeskyttelse. Altså endnu en selvmodsigelse. Jeg har endda måttet rykke for svar, fordi IP's medarbejdere lod mails ligge ubesvarede i op til 2 uger.

Først fik jeg afvist genetablering af min opsparing af én medarbejder, senere tilbød en anden genetablering og indrømmede bl.a. kommunikationsfejl, hvorefter klageansvarlig til sidst igen afviste.

Endvidere er der tale om passivitet fra IP's side - da indbetalingerne fra min arbejdsgiver ophørte, informerede IP mig ikke aktivt om mine valgmuligheder (fx opsigelse af forsikringerne). I stedet lod de forsikringspræmierne fortsætte, indtil ordningen var udhulet, og udbetalte derefter et minimalt restbeløb, jeg som fleksjobber under alle omstændigheder ikke ville kunne have haft glæde af.

Samlet set er der tale om alvorlige brud på IP's egne betingelser, hvoraf det klart fremgår, at medlemmet selv kan fravælge forsikringer, og at opsigelse er mulig ved indbetalingsophør. Den manglende information fratog mig dette valg. Derudover har IP's egne selvmodsigelser og dokumenterede fejl yderligere forværret sagen.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg kræver, at Industriens Pension pålægges:

- Fuld genetablering af min pensionsopsparing (9.700 kr.), som uberettiget er blevet udhulet.
- Kompensation for tabt afkast efter beregning baseret på markedsrente/alternative investeringsmuligheder, inkl. renters rente. Dette følger de principper, nævnet tidligere har lagt vægt på i lignende kendelser om manglende information.
- Erstatning for tab og udhuling, inkl. høje gebyrer, tabte renter og økonomiske følger af, at pengene uberettiget blev brugt på uønskede forsikringer.
- Dækning af klagegebyr på 300 kr., hvis jeg får medhold.
- Jeg ønsker dernæst en kendelse, der fastslår, at Industriens Pension har handlet i strid med god skik og aftalegrundlaget ved at fratage mig retten til reelt at fravælge forsikringer og ved ikke at informere mig korrekt og rettidigt."

I brev af 26/8 2025 fra selskabet til nævnet hedder det bl.a.:

"Selskabet fastholder vores afgørelse om ophævelse af klagers hvilende pensionsordning, fordi det følger direkte af forsikringsbetingelserne, når værdien af pensionsopsparingen er mindre end 10.000 kroner.

Sagsfremstilling:

Denne sag handler om, hvorvidt selskabet har været berettiget til at ophæve klagers hvilende pensionsordning uden klagers samtykke.

Forsikringsforhold

Klager var på datoen for ophævelsen af sin hvilende pensionsordning den 9. juli 2025 omfattet af 'Almindelige forsikringsbetingelser i Arbejdsmarkedspensionen' gældende fra den 1. november 2024, jf. bilag A, og han var ligeledes omfattet af Pensionsvejledningen gældende fra den 1. april 2025, jf. bilag B.

Det følger af forsikringsbetingelserne, bilag A, side 4, at pensionsoversigten, forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen er en del af aftalegrundlaget.

Det fremgår af forsikringsbetingelserne § 4, stk. 5, at:

'Indstilles indbetalingen, inden den forsikrede har nået folkepensionsalderen, har fået ret til pension ved erhvervsevnetab eller er begyndt at få udbetalt pension i henhold til § § 10-12, og har forsikringen ikke opnået en mindsteværdi, der er fastsat af Industriens Pension og anmeldt til Finanstilsynet, ophæves forsikringen. Ophævelse af forsikringen som følge af manglende indbetaling sker efter meddelelse med mindst en uges varsel til forsikrede.'

Det fremgår af Pensionsvejledningen, jf. bilag B, side 36:

'Valgmuligheder efter indbetalingen er stoppet

Når indbetalingerne til arbejdsmarkedspensionen stopper, skal du tage stilling til, om du vil beholde dine forsikringer eller ej. Du har følgende muligheder:

- *Du kan forlænge perioden med forsikring uden indbetaling op til 3 år i alt. Din pensionsopsparing bliver mindre, fordi du bruger den til at betale for forsikringerne.*
- *Du kan indbetale for egen regning, så du ikke bruger pensionsopsparing til at betale for forsikringerne. Du kan samtidig vælge at spare op, til når du går på pension.*
- *Du kan opsigte forsikringerne.*
- *Du kan tage opsparingen med til din nye arbejdsmarkedspension, hvis du skifter job.'*

Det fremgår også af forsikringsbetingelserne § 1, stk. 1, 2. pkt., jf. bilag A, side 4 at:

'Nye medlemmer i pensionsordningen modtager et velkomstbrev, som Industriens Pension kan vælge at sende på papir eller mit.dk. Efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmer sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk. Industriens Pension kan også vælge at sende meddelelser til andre ydelsesmodtagere på mit.dk. Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktiv har bedt herom.'

Det fremgår også af Pensionsvejledningen, jf. bilag B, side 43:

'Dine kontaktoplysninger

Hvis du som medlem i Industriens Pension har beskyttet adresse, har vi kun mulighed for at sende breve på papir til dig, hvis vi har fået din adresse inden, den blev beskyttet, eller hvis du selv oplyser din adresse til os. Du kan finde vores meddelelser på Min side på vores hjemmeside eller på mit.dk. Det samme gælder, hvis du har oplyst ufuldstændig adresse. Vi har også brug for dit navn og din adresse, hvis vi skal udbetale penge til dig.'

Faktiske forhold

Klager blev optaget som medlem af pensionsordningen med virkning fra september 2023, fordi han var blevet ansat hos ...

Selskabet sendte velkomstbrev den 6. december 2023 til klager, jf. klagers bilag 5 og bilag 38. Brevet blev digitalt leveret til Mit.dk og var tilgængeligt på www.industrienspension.dk/minside ved brug af Mit-ID. Brevet blev ikke sendt som fysisk post, da selskabet ikke dengang havde klagers adresse. Klager var omfattet af adressebeskyttelse.

Den 17. februar 2024 sendte selskabet en pensionsoversigt til klager, der bl.a. viste, hvilke forsikringer, der indgik i pensionsordningen, jf. klagers bilag 2. Brevet blev leveret til Mit.dk og var tilgængeligt på www.industrienspension.dk/minside ved brug af Mit-ID.

Tirsdag den 5. marts 2024 ringede selskabet til klager, jf. bilag C. Klager oplyste, at han selv havde ringet til selskabet dagen forinden, jf. vedlagte lydfil, jf. bilag D. Klager havde ikke den 5. marts 2024 tid til at tale om sin pensionsordning og ville ringe tilbage til selskabet ved senere lejlighed. Klager ringede aldrig tilbage.

Selskabet fulgte op ved at ringe til klager den 9. april 2024, jf. bilag E, men klager besvarede ikke opkaldet. Klager ringede heller ikke tilbage.

Klagers arbejdsgiver ophørte med at betale bidrag til klagers pensionsordning den 1. juni 2024, og selskabet sendte brev om det til klager den 20. juni 2024, jf. klagers bilag 9. Selskabet oplyste i brevet, at klagers forsikringsdækninger ophørte med det samme, men at klager kunne vælge at oprette en selvbetaleraftale, så han kunne opretholde forsikringsdækningerne og fortsat spare op til sin alderspension. Klager fik 14 dages svarfrist. Klager reagerede ikke på brevet. Brevet var tilgængeligt for klager via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk.

Den 11. juni 2024 skrev selskabet til klager, jf. klagers bilag 7, at pensionsordningen ikke ville blive udbetalt ved død, fordi depotsikringen var ophørt. Brevet var tilgængeligt via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk.

Den 20. august 2024 skrev selskabet til klager, at indbetalingen fra arbejdsgiver var ophørt, og at klagers forsikringsdækninger stoppede med det samme, jf. klagers bilag 8. Klager fik igen mulighed for at etablere en selvbetaleraftale, så han kunne opretholde forsikringsdækningerne og fortsat spare op til sin alderspension. Klager fik igen 14 dages svarfrist. Klager reagerede ikke på brevet. Brevet var tilgængeligt via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk.

Selskabet sendte den 7. februar 2025 en pensionsoversigt til klager, jf. klagers bilag 1. Brevet var tilgængeligt via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk.

Den 9. april 2025 skrev selskabet til klager, at værdien af ordningen ville blive udbetalt tre måneder senere, hvis klager ikke kontaktede selskabet, jf. klagers bilag 4. Udbetalingen ville ske, fordi opsparingen var for lille til at bære omkostningerne. Selskabet vejledte om, at klager kunne undgå ophævelse af pensionsordningen ved at bede om overførsel til en anden pensionsordning. Klager kontaktede ikke selskabet, og selskabet modtog ikke en overførselsanmodning fra et andet selskab. Brevet var tilgængeligt via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk.

Selskabet udbetalte ordningens værdi som et engangsbeløb den 9. juli 2025, jf. klagers bilag 3. Brevet blev leveret til Mit.dk og var også tilgængeligt på www.industrienspension.dk/minside.

Da klager modtog beløbet på sin bankkonto den 9. juli 2025, skrev han mail til selskabet med spørgsmål om, hvorfor han pludselig modtog dette beløb fra selskabet, jf. klagers bilag 11, side 13.

I samme mail, jf. klagers bilag 11, side 13-14, anmodede klager om forklaring på, hvorfor selskabet ikke havde orienteret ham via e-boks, mail eller lignende om baggrunden for udbetalingen fra selskabet til klagers bankkonto.

Selskabet svarede, at klagers hvilende pensionsordning var blevet genkøbt i overensstemmelse med selskabets udbetalingsregler, og at klager var orienteret om det ved brev af den 9. april 2025, jf. klagers bilag 11, side 12.

Klager rejste herefter krav om reetablering af sin pensionsordning i selskabet, da han aldrig havde samtykket til udbetalingen, fordi han aldrig havde modtaget brevet af den 9. april 2025, jf. klagers bilag 11, side 11.

Selskabet svarede, at brevet af den 9. april 2025 var digitalt leveret til Mit.dk, jf. klagers bilag 11, side 9-10, og at selskabet havde orienteret klager om digital kommunikation i brev af den 7. november 2023, som var sendt som fysisk post til klager. Selskabets svar var desværre ikke korrekt.

Selskabet havde ikke klagers adresse i november 2023 og heller ikke i december 2023, fordi klager var omfattet af adressebeskyttelse. Brevene var derfor tilgængelige for klager via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk, men de var ikke sendt som fysisk post som følge af klagers adressebeskyttelse.

Selskabet fik først klagers adresse den 15. januar 2024, jf. klagers bilag 35.

Selskabet skrev i mail den 14. juli 2025, jf. klagers bilag 11, side 5-6, at selskabet gerne ville imødekomme klagers anmodning om reetablering af pensionsordningen.

Den 16. juli 2025 skrev selskabet i mail til klager, jf. klagers bilag 11, side 3-4, at klager kunne vælge enten at få reetableret sin pensionsordning fuldt ud i selskabet ved selv fremover indbetale minimumsbeløbet på 50 kroner om måneden, eller at få flyttet pensionsordningens fulde værdi til et andet selskab.

Klager forlangte i mail den 30. juli 2025, jf. klagers bilag 11, side 1-2, bl.a. begrundelse for, hvorfor han skulle betale 'et fornyelsesgebyr på 50 kr.' samt fuld forklaring på hvilke forsikringer, som han allerede havde betalt penge for.

Selskabet svarede den 15. august 2025, jf. klagers bilag 21, side 2-3, at reetablering af pensionsordningen uden fremtidige indbetalinger fra klager igen ville medføre (automatisk) genkøb, da ordningens værdi stadig ville være for lille, og under selskabets grænse på 10.000 kroner for ophævelse.

Klager har siden hverken ønsket at oprette en selvbetaleraftale eller at få pensionsordningens værdi overført til et andet selskab.

Klager har oplyst, at han på intet tidspunkt har modtaget selskabets digitale post. Klager fik først adgang til Mit.dk den 30. juli 2025, jf. klagers bilag 21, side 9.

Selskabets begrundelse

Det er selskabets synspunkt, at klagers hvilende pensionsordning med rette er blevet ophævet på selskabets initiativ, fordi det følger direkte af forsikringsbetingelserne, jf. bilag A, § 4, stk. 5, at selskabet ophæver og udbetaler hvilende pensionsordninger, der ikke har en værdi over mindsteværdien, som af selskabet er fastsat til 10.000 kroner.

Selskabet har ganske rigtigt som følge af klagers adressebeskyttelse ikke kunnet sende fysiske breve til klager inden den 15. januar 2024, hvor selskabet fik klagers adresse jf. klagers bilag 35.

Men klager har entydigt været klar over, at han havde pensionsordning i selskabet allerede den 5. marts 2024, hvor selskabet ringede til klager, jf. bilag C. Klager oplyste ved den lejlighed, at han selv havde ringet til selskabet dagen forinden, jf. vedlagte lydfil, jf. bilag D. Klager oplyste ikke ved samtalen, at han ønskede fysisk post men heller ikke, om han ønskede digital kommunikation.

Selskabet ringede to gange til klager for at oplyse ham om pensionsordningens indhold i selskabet dels den 5. marts 2024 dels den 9. april 2024, hvor klager dog ikke besvarede opkaldet, og heller ikke selv ringede tilbage til selskabet.

Det er selskabets synspunkt, at selskabet har gjort rimelige og mulige bestræbelser på at komme i kontakt med klager ved de to telefonopkald til klager dels den 5. marts 2024 dels den 9. april 2024 med henblik på at oplyse klager om pensionsordningens indhold. Derudover har samtlige selskabets breve til klager siden optagelsen i september 2023 været tilgængelige ved anvendelse af Mit-ID både på både Mit.dk og på selskabets hjemmeside www.industrienspension.dk/minside.

Selskabet henleder opmærksomheden på Ankenævnets afgørelse i sagen med ref. nr. 96415, hvor Ankenævnet fandt, *'at når klageren har valgt adressebeskyttelse, påhviler det som udgangspunkt klageren at sørge for fortsat at modtage ønsket post fra private.'*

Selskabet henleder også opmærksomheden på Ankenævnets afgørelse i sagen med ref. nr. 95954, hvor Ankenævnet vurderede, *'at klageren burde have været bekendt med konsekvenserne af op-hør af indbetaling til ordningen. Nævnet bemærker, at klageren er nærmest til at bære risikoen for, at han hverken har besøgt sin selvbetjeningsprofil på selskabets hjemmeside eller har kontaktet selskabet for at høre, hvorledes han skulle forholde sig i forbindelse med, at hans arbejdsgiver ophørte med at indbetale til ordningen. Nævnet henviser til sine tidligere kendelser nr. 93790 og 93301.'*

Det er også selskabets synspunkt, at klager er den nærmeste til at bære risikoen for og eventuelle ulemper ved at have valgt beskyttet adresse. Ligesom det også er klager, som er nærmest til at spørge selskabet om, hvordan han kan få selskabets meddelelser, når han netop har beskyttet adresse.

Endelig er det selskabets synspunkt, at selskabet har tilbudt klager at få overført ordningen til en anden leverandør eller selv at indbetale. Klager har ikke ønsker at tage imod det tilbud. Tilbuddet er nu bortfaldet.

Selskabet kan ikke tilbyde klager at beholde en passiv ordning på cirka 3.000 kroner, da ordningen er for lille til at kunne opnå en positiv forrentning efter fradrag af administrationsomkostninger."

Klageren har i brev af 14/9 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Efter en nøje gennemgang af deres redegørelse samt bilag konstateres det, at selskabets fremstilling er præget af faktuelle fejl, selvmodsigelser, udeladelser og manipulation af tidligere kendelser. Samtidig undlader selskabet konsekvent at forholde sig til deres helt centrale svigt: at jeg

aldrig fik reel mulighed for at fravælge forsikringerne, og at jeg blev frataget enhver beslutningskompetence, hvilket førte til en fuldstændig udhuling af min pensionsopsparing.

1. Interne notater uden bevisværdi

De fremlagte bilag C og E er interne telefonnotater, som udelukkende er skrevet af selskabet selv. De er ikke autoriserede, kan ikke verificeres, og har derfor ingen bevisværdi. Det er bemærkelsesværdigt, at notaterne ikke er trukket direkte fra et digitalt system, men fremstår som manuelt genererede dokumenter. Det rejser spørgsmålet om juridisk manipulation af sagsakter.

...

3. Kendte informationsproblemer – IP's indrømmelse

Selskabet henviser selv til kendelser som nr. 95954 og 96415. Men deres brug af disse understøtter snarere min sag end deres:

- Kendelse **96415** gav klageren medhold, netop fordi selskabet ikke havde iværksat tilstrækkelige bestræbelser på at informere medlemmer med adressebeskyttelse. Nævnet slog fast, at selskabet havde handlet i strid med god skik og skulle genetablere ordningen. IP's henvisning til denne sag er dermed selvundergravende.
- Kendelse **95954** vedrørte en helt anden situation, hvor medlemmet havde fået klar information om overgang til elektronisk post og var fritaget fra digital post på e-boks. Denne afgørelse er uden sammenligningsværdi, og IP's brug af den må betegnes som misvisende og manipulerende.

At IP alligevel bruger disse kendelser som afværgeargumenter, viser at de **selv er fuldt ud bekendt med, at informationsproblemer for medlemmer med adressebeskyttelse er et reelt og tilbagevendende problem**. At de på trods af denne viden undlod at orientere mig på andre måder understøtter, at de handlede mod bedre vidende og i ond tro.

4. IP's synspunkt om 'risiko ved adressebeskyttelse'

Selskabet hævder, at det er mig som kunde, der skal 'bære risikoen' ved at have adressebeskyttelse. Dette er ikke blot faktuel forkert, men også juridisk uholdbart: adressebeskyttelse er en lovligt sikret ret, og det kan aldrig være en kundes pligt at kompensere for et selskabs manglende informationspligt. Tværtimod må selskabet – som enhver anden professionel aktør – tilpasse sin kommunikation til at sikre, at væsentlige oplysninger når frem. Når banker, teleselskaber og andre pensionselskaber kan gøre dette, kan IP ikke unddrage sig denne pligt.

5. Manglende reel oplysning om Mit.dk

Jeg fik aldrig nogen form for introduktion til, at IP alene kommunikerede via Mit.dk og deres egen hjemmeside. Som dokumenteret fik jeg først adgang til Mit.dk den 30. juli 2025 – efter hele min opsparing var tømt. Jeg havde aldrig før hørt om Mit.dk, hvilket deles af mange andre borgere, som alene kender til e-Boks. IP har dermed frataget mig enhver reel mulighed for at læse breve eller træffe valg.

6. Passivitet og bevidst udhuling

Selv efter at indbetalingerne ophørte, undlod IP at kontakte mig på tilgængelige måder (telefon, mail, fysisk brev efter 15. januar 2024). I stedet lod de forsikringspræmier fortsætte, indtil kontoen var udhulet, hvorefter de kunne henvise til deres udbetalingsgrænse. Denne fremgangsmåde har karakter af systematisk passivitet og spekulation i kundens uvidenhed.

7. Fleksjob og værdiløs udbetaling

Ankenævnet *for* Forsikring

8.

104151

Som fleksjobber er jeg underlagt regler, der betyder, at udbetaling af små beløb alligevel modregnes i min indkomst. IP's håndtering vil derfor betyde i praksis, at hele min opsparing – knap 10.000 kr. – går tabt, uden at har nogen reel mulighed for at bevare den. Det illustrerer, hvor meningsløs og urimelig selskabets fremgangsmåde var: resultatet vil være 100 % tab for mig og gevinst for selskabet.

Samlet konklusion

Industriens Pension har frataget mig muligheden for at fravælge forsikringer, handlet i ond tro ved at udnytte kendte informationsproblemer, viderebragt forkerte oplysninger (herunder fejldatoer for opkald), og undladt at informere mig på en måde, jeg reelt havde adgang til.

Jeg fastholder derfor mine krav om:

- Fuld genetablering af pensionsopsparingen (9.700 kr.)
- Kompensation for tabt afkast inkl. renters rente
- Erstatning for økonomiske tab og udhuling (gebyrer, renter m.v.)

Jeg anmoder samtidig nævnet om at lægge vægt på, at denne sag ikke blot er en misforståelse, men et eksempel på systematisk tilsidesættelse af god skik og informationspligt, som allerede er dokumenteret i tidligere kendelser (bl.a. 96415)."

Klageren har i brev af 15/9 2025 til nævnet videre bl.a. bemærket:

"Selskabet anfører, at de fik kendskab til min adresse den 15. januar 2024, 'jf. klagers bilag 35'. Jeg skal præcisere, at jeg aldrig har indsendt et bilag med dette nummer, og at ingen af mine fremsendte mails eller bilag – hverken i klageprocessen eller i forudgående korrespondance – indeholder denne dato eller oplysning.

...

Hertil kommer, at selv hvis selskabets påstand om den 15. januar 2024 skulle være korrekt, underbygger det alene selskabets manglende handling. Fra dette tidspunkt havde de – ifølge egen fremstilling – min adresse, men valgte alligevel ikke at sende fysisk post ved væsentlige hændelser såsom ophør af indbetaling i juni 2024. Dermed ville selskabet både haft mulighed og pligt til at informere mig på betryggende vis, men undlod det."

Selskabet har i brev af 25/9 2025 til nævnet bl.a. bemærket:

"Interne notater uden bevisværdi

Selskabet registrerer alle telefonopkald digitalt, og der bliver altid skrevet telefonreferat af de aftaler, som der bliver indgået med medlemmerne samt af øvrige emner, som der er talt om. Referaterne er underlagt indsichtsret for medlemmer, som anmoder om det.

...

3. Kendte informationsproblemer

I kendelse nummer 96415 skrev Nævnet bl.a., at

'Nævnet finder, at når klageren har valgt adressebeskyttelse, påhviler det som udgangspunkt klageren at sørge for fortsat at modtage ønsket post fra private.'

Selskabet fik først klagers adresse cirka 4½ måned efter klagers optagelse i selskabet, dvs. den 15. januar 2024, jf. klagers bilag 35, hvor selskabets klageansvarlige oplyser om datoen til klager i en mail til klager. Selskabet fik adressen fra klagers arbejdsgiver, der også oplyste klagers telefonnummer til selskabet.

Det er selskabets synspunkt, at vi med rettidig omhu har forsøgt at få klagers adresse, hvilket altså lykkedes efter henvendelse til klagers arbejdsgiver.

Selskabet følger hvidvasklovens krav om 'kundekendskabsprocedure', hvorfor selskabet har fast praksis for hurtigt at kontakte arbejdsgivere, når selskabet mangler adresser på virksomhedens medarbejdere.

I kendelse nummer 95954 skrev Nævnet bl.a., at

'Nævnet bemærker, at klageren er nærmest til at bære risikoen for, at han hverken har besøgt sin selvbetjeningsprofil på selskabets hjemmeside eller har kontaktet selskabet for at høre, hvorledes han skulle forholde sig i forbindelse med, at hans arbejdsgiver ophørte med at indbetale til ordningen.'

Klager blev senest bekendt med sit medlemskab i selskabet i marts 2024, hvor selskabet ringede til medlem den 5. marts 2024, jf. telefonreferat, bilag C.

Alligevel kontaktede klager ikke selskabet i forbindelse med fratræden fra sin pensionsgivende stilling den 1. juni 2024.

4. IPs synspunkt om 'risiko ved adressebeskyttelse'

Selskabet er enig med klager i, at selskabet har en klar informationspligt overfor medlemmer.

Det er selskabets synspunkt, at vores faste procedure om at kontakte arbejdsgivere så hurtigt som muligt efter nytegnning, når vi mangler medarbejderes adresser, er fyldestgørende bestræbelser på at få oplysninger om adresser og telefonnumre.

Men det forpligter ikke selskabet til at sende fysisk post, når der er registreret 'beskyttet adresse' i oplysningerne fra CPR-registret. Selskabet respekterer beskyttet adresse og sender kun fysiske breve på anmodning fra medlemmer.

5. Manglende reel oplysning om Mit.dk

Digitaliseringsstyrelsen godkendte Mit.dk den 2. december 2021 for så vidt angår post fra offentlige myndigheder. Op til åbningen af portalen den 21. marts 2022 og umiddelbart efter var der omfangsrige oplysningskampagner faciliteret af Digitaliseringsstyrelsen i såvel de trykte medier som de sociale medier om nyskabelsen af den digitale platform.

Senere fik også private virksomheder adgang til portalen, og selskabet blev tilknyttet den 5. december 2022. Selskabet oplyste om tiltaget bl.a. på sin hjemmeside og i nyhedsbreve mm. Selskabet oplyste også i alle velkomstbreve om, at selskabets breve herefter ville blive leveret til Mit.dk., herunder i velkomstbrevet af den 7. november 2023 til klager.

Klager havde adgang til selskabets breve på selvbetjeningsløsningen på selskabets hjemmeside.

6. Passivitet og bevidst udhuling

Det er korrekt, at betalingen til klagers forsikringsdækninger først er kommet fra arbejdsgiverbidraget i perioden, hvor klager var ansat, og siden er kommet fra pensionsopsparingens depot. Betaling for forsikringsdækningerne fremgår af aftalegrundlaget, jf. bilag B, side 7, afsnit 3. Klagers pensionsordning i selskabet er en del af den overenskomst, der var gældende for klagers ansættelse. Det er fagforeningerne og arbejdsgiverorganisationerne, der har besluttet pensionsordningens indhold, herunder bl.a. at forsikringsdækningerne bibeholdes i op til 12 måneder efter bi-

dragsophør, dog ikke udover den periode, der kan dækkes af den del af pensionsopsparingen, der overstiger 10.000 kroner, jf. bilag A, § 4, stk. 1.

Det er dermed også korrekt, at der automatisk sker genkøb, når pensionsordningens værdi er mindre end 10.000 kroner, hvilket er i fuld overensstemmelse med aftalegrundlaget for pensionsordningen.

7. Fleksjob og værdiløs udbetaling

Selskabet kan oplyse, at medlem i medfør af aftalegrundlaget, jf. bilag B, side 6-7, ville kunne fravælge at betale dels til invalidesummen på 100.000 kroner, dels til sum ved visse kritiske sygdomme på 100.000 kroner samt til dødsfaldssummen på 300.000 kroner, og at dette skal ske på klagers initiativ.

Selskabet registrerer ikke, om et medlem bliver optaget som medlem via et fleksjob, da alle optages uanset helbredssituation, fordi selskabet ikke har nogen antagelsesprocedure.

Dog har selskabet en grænse ved bidrag på højst på 800 kroner (efter træk af arbejdsmarkedsbidrag), der medfører etablering af en pensionsordning uden forsikringsdækninger til invalidesum, til sum ved visse kritiske sygdomme og til dødsfaldssummen, jf. bilag A, § 1, stk. 3, sidste afsnit og bilag B, side 7, afsnit 4. Der oprettes heller ikke forsikring ved tab af erhvervsevne i form af løbende månedlige invalidepension.

Da klager blev optaget i september 2023, var det med et bidrag over 800 kroner, hvorfor pensionsordningen blev etableret på ordinære vilkår med forsikringsdækninger i overensstemmelse med overenskomsten på området.

Selskabets begrundelse

Det er fortsat selskabets synspunkt, at klagers hvilende pensionsordning med rette er blevet ophævet på selskabets initiativ, fordi det følger direkte af forsikringsbetingelserne, jf. bilag A, § 4, stk. 5, at selskabet ophæver og udbetaler hvilende pensionsordninger, der ikke har en værdi over mindsteværdien, som af selskabet er fastsat til 10.000 kroner.

Det er også selskabets synspunkt, at klager er den nærmeste til at bære risikoen for og eventuelle ulemper ved at have valgt beskyttet adresse. Ligesom det også er klager, som er nærmest til at spørge selskabet om, hvordan han kan få selskabets meddelelser, når han netop har beskyttet adresse.

Endelig er det selskabets synspunkt, at selskabet har tilbudt klager at få genetableret ordningen med henblik på, at få den overført til en anden leverandør eller selv at indbetale. Klager har ikke ønsket at tage imod det tilbud. Tilbuddet er nu bortfaldet.

Selskabet kan ikke tilbyde klager at beholde en passiv ordning på cirka 3.000 kroner, da ordningen er for lille til at kunne opnå en positiv forrentning efter fradrag af administrationsomkostninger."

I brev af 13/10 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"1. Manglende dokumentation for ny påstand om '15. januar 2024'

Selskabet fremfører nu en ny og udokumenteret påstand om, at de først fik min adresse og mit telefonnummer den 15. januar 2024 via min arbejdsgiver. Denne dato er hverken tidligere nævnt, dokumenteret eller underbygget, og selskabet henviser til 'klagers bilag 35', **som ikke eksisterer i sagens materiale**. Det er dermed tredje gang, IP ændrer forklaring om, hvornår og hvordan mine oplysninger blev registreret.

...

Selv hvis denne nye dato tages for gode varer, styrker det alene mit synspunkt. For hvis selskabet **havde min adresse allerede den 15. januar 2024**, kan det ikke undskyldes, at de aldrig sendte et eneste fysisk brev – hverken velkomstbrev, informationsbrev om Mit.dk, eller orientering om genkøb. IP's egen forklaring beviser dermed deres **aktive undladelse af at kommunikere på en måde, de vidste var nødvendig**, hvilket er det modsatte af 'rettidig omhu'.

2. Henvisning til hvidvasklov og 'kundekendskabsprocedure'

Selskabet forsøger at legitimere sin håndtering med henvisning til hvidvasklovens regler om 'kundekendskab'. Denne lovgivning vedrører udelukkende identitetskontrol i forbindelse med økonomiske transaktioner og har ingen relevans for selskabets informationspligt eller kommunikationsform over for medlemmer.

Henvisningen virker som et forsøg på at skabe et juridisk skær af korrekthed omkring en praksis, der reelt intet har med hvidvasklovens formål at gøre. Det er i bedste fald irrelevant, i værste fald bevidst vildledende.

3. Uoverensstemmelse i påstande om telefonnummer og kontakt

Selskabet påstår nu, at de fik mit telefonnummer fra min arbejdsgiver – men har aldrig fremlagt bevis herfor. Tværtimod har IP gentagne gange ændret forklaring om, hvornår nummeret blev registreret. Først oplyste de 1. februar 2023, dernæst 1. februar 2024, og nu pludselig 'via arbejdsgiver i januar 2024'.

Desuden er det ubestridt, at det var **mig**, der ringede først den 4. marts 2024, hvilket min teleudskrift dokumenterer. IP's påstand om, at de ringede til mig den 5. marts, er dermed fortsat falsk. Og hvis de faktisk havde mit nummer allerede i januar, hvorfor kontaktede de mig så ikke straks? Hvorfor vente næsten to måneder, mens kontoen blev tømt? Denne passivitet kan ikke forklares som rettidig omhu, men som bevidst forsømmelse.

4. Manipuleret brug af kendelse 95954 og 96415

Selskabet gentager misbrug af nævnets tidligere kendelser.

I **kendelse 96415** blev der givet klager medhold, netop fordi selskabet undlod at informere medlemmer med adressebeskyttelse på tilstrækkelig vis. Den citerede sætning om, at klageren selv må 'sørge for at modtage ønsket post', blev ledsaget af, at selskabet *ikke kunne påberåbe sig denne passivitet*, når det samtidig selv havde skabt informationsbarrieren. Det er præcis samme forhold i min sag.

Kendelse 95954 omhandlede et medlem, der *havde fået klar information om overgang til elektronisk kommunikation*, men var fritaget for digital post og havde haft mulighed for adgang via sel-

skabets hjemmeside. Den sag er derfor helt uden relevans og bliver igen brugt af IP til at vildlede nævnet.

At IP gentager de samme fejlцитater, som allerede er påpeget som misvisende i mit forrige svar, viser enten, at selskabet ikke har læst nævnets egne præmisser – eller at man bevidst forsøger at manipulere sagens faktiske grundlag.

5. 'Risiko ved adressebeskyttelse' – et urimeligt og ulovligt synspunkt

IP hævder nu, at det 'påhviler mig som kunde at spørge selskabet, hvordan jeg kan modtage post, når jeg har adressebeskyttelse'. Dette synspunkt er både retligt og etisk uholdbart.

Adressebeskyttelse er en lovligt anerkendt ret, ikke et fravalg af kommunikation. Det kan aldrig være kundens pligt at kompensere for et selskabs manglende evne til at sikre, at vigtige informationer når frem. Særligt når IP's egen praksis er, at de *ikke sender fysisk post medmindre medlemmet selv anmoder om det* – en praksis, der i sig selv strider mod både god skik og nævnets tidligere afgørelser.

Igen må det fremhæves: IP havde – efter egen påstand – min adresse senest den 15. januar 2024, men valgte bevidst ikke at anvende den. Dermed kan selskabet ikke længere skjule sig bag argumentet om 'beskyttet adresse'.

6. Fleksjob og værdiløs udbetaling

Selskabet fremfører, at de ikke registrerer, om medlemmer er ansat i fleksjob, og at ordningen er ens for alle. Det ændrer ikke på den økonomiske realitet: at IP's udhuling af min ordning efterlod et beløb, som i mit tilfælde *ville blive modregnet i fleksydelsen*, og dermed gøre opsparingen **reelt værdiløs for mig, men økonomisk fordelagtig for selskabet**.

At IP vælger at ignorere denne konsekvens understøtter billedet af et selskab, der ser bort fra både proportionalitet og rimelighed.

7. Selskabets begrundelse for ophævelse og 'mindsteværdi på 10.000 kr.'

IP gentager nu, at ophævelsen af min ordning er i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne, da depotværdien faldt under 10.000 kr. Dette argument overser det helt afgørende forhold: at **årsagen til depotets udhuling netop er IP's manglende information**.

Det var umuligt for mig at handle, fordi jeg aldrig blev informeret om Mit.dk eller om, at præmierne fortsatte via depotet. Den nuværende situation – hvor depotet er tømt og falder under grænsen – er derfor et direkte resultat af selskabets egne forsømmelser. At bruge denne konsekvens som argument for at afslå genetablering er både urimeligt og retsstridigt.

Selskabets afsluttende synspunkt om, at jeg 'er nærmest til at bære risikoen' for at have valgt adressebeskyttelse, og at de 'ikke kan tilbyde at beholde en passiv ordning', fremstår som en kynisk afvisning af deres egne fejl og tilsidesættelse af nævnets hidtidige praksis."

Hertil har selskabet i brev af 31/10 2025 til nævnet bl.a. anført:

"1) Selskabet har modtaget klagers adresse og telefonnummer fra klagers arbejdsgiver udelukkende til internt brug og registrering i selskabets database.

Selskabet sendte ikke breve til klager efter den 15. januar 2024, fordi selskabet respekterer klagers registrering om at have en beskyttet adresse. Når en adresse er registreret som beskyttet, vil selskabets digitale system automatisk fjerne såvel medlemmets navn som adresse i systemets brevkabeloner. Netop for at undgå at sende fysisk post til en beskyttet adresse. Det er af den grund, at selskabets breve til klager, jf. klagers bilag 5 og 38, er oprettet uden udfyldt brevhoved. Navn og adresse vil først komme i selskabets brevkabeloner, når registreringen om beskyttet adresse bliver fjernet.

Klagers i alt 52 bilag er ikke nummererede. Bilag 35 er klagers bilag, hvis man på Ankenævnets hjemmeside tæller fra oven i kolonnen med klagers brev til Ankenævnet og klagers medfølgende bilag. Vedhæftet dette brev er bilag 35.

2) Det er ikke rigtigt, når klager skriver, at lovgivningen om hvidvask ingen relevans har for selskabet. Tværtimod har selskabet pligt til at indhente adresser hos for eksempel arbejdsgivere, så selskabet til enhver tid kan identificere sine medlemmer. Men selskabet har fast procedure for, at beskyttede adresser respekteres, jf. bilag B, Pensionsvejledningen side 43:

'Hvis du som medlem i Industriens Pension har beskyttet adresse, har vi kun mulighed for at sende breve på papir til dig, hvis vi har fået din adresse inden, den blev beskyttet, eller hvis du selv oplyser din adresse til os.'

3) Selskabet har ingen registrerede indkomne telefonkald fra klager den 4. marts 2024 i vores telefonsystem, jf. skærmpoint straks nedenfor: [Skærmpoint]

Havde der været indkomne telefonkald til selskabet den 4. Marts 2024, ville det have stået i oversigten ud for den røde pil ovenfor.

7) Selskabet bemærker, at selskabet tilbød klager en reetablering af pensionsordningen.

Selskabet skrev i mail den 14. juli 2025, jf. klagers bilag 11, side 5-6, at selskabet gerne ville imødekomme klagers anmodning om reetablering af pensionsordningen.

Den 16. juli 2025 skrev selskabet i mail til klager, jf. klagers bilag 11, side 3-4, at klager kunne vælge enten at få reetableret sin pensionsordning fuldt ud i selskabet ved selv fremover indbetale minimumsbeløbet på 50 kroner om måneden, eller at få flyttet pensionsordningens fulde værdi til et andet selskab.

Klager forlangte i mail den 30. juli 2025, jf. klagers bilag 11, side 1-2, bl.a. begrundelse for, hvorfor han skulle betale 'et fornyelsesgebyr på 50 kr.' samt fuld forklaring på hvilke forsikringer, som han allerede havde betalt penge for.

Selskabet svarede den 15. august 2025, jf. klagers bilag 21, side 2-3, at reetablering af pensionsordningen uden fremtidige indbetalinger fra klager igen ville medføre (automatisk) genkøb, da ordningens værdi stadig ville være for lille, og under selskabets grænse på 10.000 kroner for ophævelse.

Klager har siden hverken ønsket at oprette en selvbetaleraftale eller at få pensionsordningens værdi overført til et andet selskab.

...

Selskabet fastholder, at vores tilbud om genetablering af klagers ordning er bortfaldet, og at selskabet med rette har ophævet klagers pensionsordning i overensstemmelse med aftalegrundlaget, jf. forsikringsbetingelserne § 4, stk. 5."

I brev af 26/11 2025 fra klageren til nævnet hedder det bl.a.:

"1. Lydfilens indhold

Efter gennemlytning kan jeg konstatere, at optagelsen udelukkende omhandler en generel velkomstsamtale og praktiske oplysninger om pensionsinfo, herunder samtale om sammenlægning af pensioner og gebyrer.

Optagelsen indeholder derimod ingen oplysninger om:

- risiko for udhuling af depotet
- at saldoen på optagelsestidspunktet allerede var under pres
- at ordningen kunne blive tvangsudbetalt
- at gebyrerne kunne tømme ordningen
- at jeg som kunde burde foretage noget akut
- hvordan jeg skulle modtage post eller meddelelser
- at mine kontaktoplysninger var mangelfulde
- at selskabet ikke kunne levere fysisk post

Samtidig nævner jeg selv i samtalen, at jeg ringede til selskabet dagen før, hvilket medarbejderen oplyser, at han ikke kan se."

Af klagerens brev af 25/11 2025 til nævnet fremgår bl.a.:

"1. Tvangsudbetalingen i 2025 medfører modregning i 2026

Som nævnet er bekendt med, medførte Industriens Pensions egen undladelse af information, at min pensionsordning blev udhulet og derefter tvangsudbetalt i 2025.

For mig som fleksjobber er denne udbetaling ikke blot et engangsbetrag, men udløser efter gældende regler automatisk modregning i min fleksydelse i 2026, samt mulig påvirkning af andre indtægtsafhængige ydelser som f.eks.:

- boligsikring
- personlige tillæg
- sociale fradrag

Dette betyder, at IPs forsømmelser risikerer at skabe **yderligere økonomiske tab i næste skatteår**, som jeg hverken har kunnet forudse eller forhindre.

...

Modregningskonsekvensen er en *direkte og forudsigelig følge* af tvangsudbetalingen, og dermed en integreret del af det erstatningskrav, der allerede er rejst i sagen."

Nævnet har fået forelagt yderligere breve/emails fra parterne og øvrige bilag fra sagen. Nævnets sekretariat har gennemlyttet lydoptagelse fra telefonsamtale mellem selskabet og klageren den 5/3 2024.

Af selskabets brev af 7/11 2023 fremgår bl.a.:

"Velkommen i din nye pensionsordning

...

Vi er glade for at kunne byde dig velkommen som medlem i Industriens Pension.

...

Ring derfor til os på ...!

Så giver vi dig en kort orientering om din nye pensionsordning, og vi kan sammen tilpasse den efter dine behov.

Ellers ringer vi gerne til dig!

Vi kan også ringe til dig. Så skal du bare gå ind på industrienspension.dk og udfylde dine kontaktoplysninger.

...

Du får dine breve elektronisk i mit.dk

Du vil fremover få alle breve fra os i mit.dk. Det gælder uanset, om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i mit.dk eller ej. Med mit.dk kan vi nemlig sikre, at du får din post langt hurtigere end med fysiske breve. Vil du hellere have dine breve med posten, skal du ringe til os på ..."

Af selskabets brev af 6/12 2023 fremgår bl.a.:

"Velkommen i Industriens Pension

...

Du er blevet medlem af Industriens Pension fra den 1. september 2023, fordi din arbejdsgiver indbetaler til pensionsordningen for dig.

Brug Min side på industrienspension.dk

Du kan se alt om din pension ved at logge ind på industrienspension.dk/minside. Du kan blandt andet følge med i indbetalingerne og se, hvad du kan få udbetalt. Du har også en masse andre muligheder - du kan fx ændre dine forsikringer, overføre en tidligere pensionsopsparing eller selv betale ekstra til pensionen.

Du får breve i mit.dk

Du får alle dine breve fra os i din digitale postkasse på mit.dk. Det gælder, uanset om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i mit.dk. Du kan også finde dine breve på Min side. Husk at give os dit mobilnummer eller e-mail under kontaktoplysninger på Min side.

Hvis du foretrækker at få dine breve fysisk på papir, kan du ringe til os på ... og aftale, at vi skal sende dine breve med posten.

...

Du kan ændre størrelsen på dine forsikringer

Ud over opsparing til pension indeholder pensionsordningen også forsikringer. De giver økonomisk tryghed, hvis du bliver syg. Dit behov for forsikring afhænger af din livssituation. Derfor kan

Ankenævnet *for* Forsikring

17.

104151

du selv vælge størrelsen på dine forsikringer. Du kan enten gøre det på Min side, eller du kan ringe til os, så hjælper vi."

Ankenævnet for Forsikring

18.

104151

Af pensionsoversigt af 17/2 2024 fremgår bl.a.:

"Din pensionsoversigt for 2023

...

Opsparing pr. 31.12.2023

646 kr.

Afkast siden 01.09.2023

35 kr.

Opgjort pr. 31. december 2023

Din e-mail

Vi har ikke din e-mail

Dit mobilnummer

Vi har ikke dit mobilnummer

...

Dine forsikringer

Visse kritiske sygdomme, inden du fylder 69 år	Beløb
Engangsudbetaling (skattefri)	100.000 kr.

Tab af erhvervsevne, inden du fylder 69 år, kan give ret til:	Beløb
Engangsudbetaling ved tab af 1/2 af erhvervsevnen (skattefri)	100.000 kr.
Månedlig udbetaling ved tab af 2/3 af erhvervsevnen (skattepligtig)	6.000 kr.
Betalingsfritagelse	Ja

Hvis du dør, inden du går på pension, får dine efterladte:	Beløb
Udbetaling ved død (skattefri)	300.000 kr.

På industrienspension.dk/minside kan du se, hvem der får pengene.

Valgmuligheder

På Min side kan du se, om du kan ændre størrelsen på forsikringerne.

"

Af selskabets telefonnotat af 5/3 2024 fremgår bl.a.:

"Type: Udgående telefonresume

...

Kort referat:

Medlem har ikke tid til at tale om sin ordning og har pension andre steder. fortæller kort om fordele og ulemper ved at flytte ordningen. Medlem ønsker selv at vende tilbage.

Medlem ringer selv tilbage, når det passer.

Velkomstkald udført.

Rådgivning: Overførsel."

Af selskabets telefonnotat af 9/4 2024 fremgår bl.a.:

"Type: Udgående telefonresume

...

Kort referat:

Forgæves opkald. ringer på baggrund af tidligere samtale"

Selskabet har i brev af 20/6 2024 til klageren bl.a. anført:

"Hvad skal der ske med din pensionsordning?"

...

[Arbejdsgiver] indbetaler ikke længere pension for dig. Du bliver nu passivt medlem. Det betyder, at dine forsikringer stopper.

Du kan selv indbetale til pensionsordningen

Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen fra den 1. juni 2024, kan du beholde dine forsikringer og fortsat spare op til din pension. Det gælder også, hvis du har valgt forsikringer, som ikke er trådt i kraft endnu.

Det kræver, at du giver os besked inden 14 dage. Gør du ikke det, mister du muligheden for at beholde dine forsikringer.

Du har nu 2 valgmuligheder:

1. Du kan selv indbetale til pensionsordningen

Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen, kan du beholde dine forsikringer, også dem, der eventuelt endnu ikke er trådt i kraft, og fortsat spare op til din pension.

Priser og omkostninger ændrer sig ikke, fordi du selv begynder at indbetale. Du kan se prisen for forsikringer og administration på industrienspension.dk/forsikringspriser.

...

2. Du kan flytte pensionsopsparingen til et andet selskab

Du kan flytte din pensionsopsparing hos os til et andet pensionsselskab. Hvis du flytter din opsparing, er du ikke længere medlem hos os, og dine forsikringer hos os stopper. Det er derfor vigtigt, at du undersøger, hvordan du er forsikret i det andet selskab, inden du beslutter dig."

I brev af 20/8 2024 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Hvad skal der ske med din pensionsordning?"

...

[Arbejdsgiver] indbetaler ikke længere pension for dig. Du bliver nu passivt medlem. Det betyder, at dine forsikringer stopper.

Du kan selv indbetale til pensionsordningen

Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen fra den 1. juli 2024, kan du beholde dine forsikringer og fortsat spare op til din pension. Det gælder også, hvis du har valgt forsikringer, som ikke er trådt i kraft endnu.

Det kræver, at du giver os besked inden 14 dage. Gør du ikke det, mister du muligheden for at beholde dine forsikringer.

Du har nu 2 valgmuligheder:

1. Du kan selv indbetale til pensionsordningen

Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen, kan du beholde dine forsikringer, også dem, der eventuelt endnu ikke er trådt i kraft, og fortsat spare op til din pension.

Priser og omkostninger ændrer sig ikke, fordi du selv begynder at indbetale. Du kan se prisen for forsikringer og administration på industrienspension.dk/forsikringspriser.

...

2. Du kan flytte pensionsopsparingen til et andet selskab

Du kan flytte din pensionsopsparing hos os til et andet pensionsselskab. Hvis du flytter din opsparing, er du ikke længere medlem hos os, og dine forsikringer hos os stopper. Det er derfor vigtigt, at du undersøger, hvordan du er forsikret i det andet selskab, inden du beslutter dig."

Af pensionsoversigt af 7/2 2025 fremgår bl.a.:

"Din pensionsoversigt

...

Opsparing pr. 31.12.2024

3.204 kr.

Din e-mail

Vi har ikke din e-mail

Afkast siden 01.09.2023 opgjort pr. 31.12.2024

204 kr.

Dit mobilnummer

Vi har ikke dit mobilnummer

...

Pensionsoversigt 1. januar 2025

...

Dine forsikringer

Hvis du dør, inden du går på pension, får dine efterladte:
Udbetaling ved død (skattefri)

Beløb
3.072 kr. "

Selskabet har i brev af 9/4 2025 til klageren bl.a. anført:

"Du får udbetalt din opsparing, medmindre du flytter den til et andet pensionsselskab

...

Du har en lille opsparing hos os, der ikke længere indbetales til. Din pensionsopsparing er for lille til, at det kan betale sig for dig at have den stående.

Du vil derfor få opsparingen udbetalt, medmindre du vælger at overføre den til et andet pensionsselskab. Du skal betale op til 60 % i afgift til staten, hvis du får din opsparing udbetalt.

Overfør din opsparing og undgå afgift

Hvis du vil overføre din opsparing, skal du kontakte det selskab, du vil overføre til. Det nye selskab skal sørge for overførslen. Det er vigtigt, at du kontakter dit nye selskab med det samme, da selskabet skal bede om overførslen inden 1 måned.

Udbetaling af opsparing

Har vi ikke hørt fra dit selskab, udbetaler vi pengene om ca. 3 måneder. Når vi udbetaler, går der en uge, før pengene er på din NemKonto. Vi sørger for at trække afgiften til staten, inden vi udbetaler beløbet til dig. Du kan læse mere om afgiften på industrienspension.dk/skat."

Ankenævnet for Forsikring

21.

104151

Af selskabets brev af 9/7 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Du har fået udbetalt din pensionsopsparing

Fra den 1. juli 2025 er du ikke længere medlem hos os.

Din opsparing var under vores minimumsgrænse på 10.000,00 kr., og det kunne ikke betale sig for dig at have den stående hos os. Din opsparing er derfor nu udbetalt.

Du har fået udbetalt:

Engangsudbetaling

Pensionsopsparing	3.073,29 kr.
-------------------	--------------

- afgift til staten	-600,00 kr.
---------------------	-------------

Engangsudbetaling i alt	2.473,29 kr.
--------------------------------	---------------------

...

Vi har sat beløbet ind på din NemKonto.

Du er ikke længere medlem af Industriens Pension

Din pensionsordning og eventuelle forsikringer er stoppet hos os."

Klageren har i mail af 9/7 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Jeg skriver til jer, da jeg lige har opdaget en uforventet overførsel den 4. juni 2025 på 2473,29 kr. til min bankkonto i [bank]. På min sidste arbejdsplads, hvor jeg var ansat i cirka 1 år og blev opsagt omkring juni 2024 kan jeg huske, at jeg fik nogle indbetalinger fra min arbejdsgiver til en privat pensionsopsparing, som jeg mener, var til jeres organisation.

Men jeg havde indtil nu næsten helt glemt disse indbetalinger og er først nu blevet opmærksom på, at jeg har nogle pengene stående hos jer. Men derudover forstår jeg slet ikke, hvorfor jeg pludselig har fået denne indbetaling fra jer ud af det blå.

Kan I oplyse mig om, hvad det har på sig og hvorfor jeg ikke har fået nogen som helst besked med en forklaring i min e-boks, mail eller lignende?"

I mail af 10/7 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Din pensionsordning er blevet tvangsudbetalt jf. vores udbetalingsregler.

Når pensionsordning er under 10.000 kr., så bliver din opsparing udbetalt automatisk med minus 60 % i afgift til staten efter at der gået 12 efter at din arbejdsgiver er stoppet indbetaling til din pensionsordning. Vi har den 9. april 2025 sendt dig et brev om det. Da vi ikke hørt fra dig, står der i brevet at så bliver din opsparing udbetalt."

Klageren har i mail af 10/7 2025 til selskabet bl.a. bemærket:

"Jeg vil her på det *kraftigste understrege*, at jeg *aldrig* har modtaget nogen som helst besked fra jer og især ikke i tiden omkring den 9. april 2025. Derfor har jeg ej heller nogensinde bedt om tvangsudbetaling - hverken passiv eller aktiv - ej heller ønsket samme og derfor aldrig haft mulighed for at tage stilling til en sådan udbetaling.

Derfor vil jeg hermed reklamere for udbetalingen som uønsket og kræver status quo fra før genoprettet."

Af selskabets mail af 11/7 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"Al digital brev kommunikation fra industriens Pension forgår på Mit.DK. Dette har vi oplyst i dit indtrædelsesbrev, som du finder vedhæftede i denne mail - se nederst i brevet. Indtrædelsesbrevet er sent fysisk til din adresse, ved indtrædelse, 7. november 2023.

Brevet, som min kollega beskriver, er sendt til dig den 9. april 2025, hvorfor dette må anses for at være sendt i rimelig tid. Den 9. juli 2025, sender vi dig brev med opgørelsen for udbetaling.

Da brevet er sendt til dig i rimelig tid og på en kommunikationsplatform, som vi har gjort dig bekendt med at vi anvender, kan vi ikke imødekomme dit ønske om genopretning.

Jeg må medgive at min kollegas beskrivelse af afgiften, ikke er helt retvisende. Afgiften ved et genkøb / tvangsgenkøb er på op til 60 %. Hvad den egentlige afgift udgøre, defineres af opsparingsformen der udbetales. Din udbetaling består udelukkende af en aldersopsparing, som under normale udbetalingsomstændigheder er skattefri, er afgiften på 20 % pr. hele hundrede krone, ved tvangsgenkøb."

I mail af 14/7 2025 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"På intet tidspunkt har jeg aktivt accepteret eller godkendt, at min pensionsordning hos jer skulle afsluttes med en engangsudbetaling. Jeg finder det derfor kritisk, at opsparingen er blevet udbetalt automatisk - især når det, som I selv anfører, udløser en **afgift på 600 kr. til staten**, svarende til **næsten 20 % af det samlede beløb**.

Jeg vil gerne påpege, at jeres tidligere kommunikation - herunder velkomstbrevet dateret 7. november 2023 - på intet tidspunkt informerede mig om en kommende grænse for minimumsopsparing, automatisk udbetaling eller mulige skattemæssige konsekvenser.

Jeres brev af 9. april 2025 nævner godt nok en mulighed for at overføre beløbet til et andet selskab, men det fremstår tvetydigt, utilstrækkeligt og uden et aktivt krav om samtykke. Det fremgår heller ikke tydeligt, at I ensidigt ville iværksætte en skatteudløsende handling, hvis ikke jeg reagerede - hvilket efter min vurdering er i klar modstrid med god forvaltningsskik og almindelig oplysningspligt.

Jeg kræver derfor følgende:

- At udbetalingen annulleres, og **beløbet tilbageføres til en aktiv pensionsordning i mit navn**.
- At der ydes **fuld kompensation for det beløb, der allerede er blevet modregnet som afgift til staten**, svarende til 600 kr.
- **At samtlige renter og renters renter**, der måtte være mistet som følge af den uretmæssige udbetaling, **bliver opgjort, dokumenteret og indbetalt til min nye eller genetablerede pensionsordning - med tilbagevirkende kraft** fra den dato, beløbet blev hævet fra depotet hos jer."

Ankenævnet *for* Forsikring

23.

104151

Selskabet har i mail af 15/7 2025 til klageren bl.a. anført:

"Vi forstår og anerkender din bekymring i forbindelse med den automatiske udbetaling af din pensionsopsparing pr. 1. juli 2025. Vi beklager, hvis vores kommunikation har fremstået uklar eller utilstrækkelig, og at du har oplevet, at beslutningen er truffet uden dit informerede samtykke.

Efter en grundig gennemgang af sagen kan vi oplyse, at vi er indstillet på at imødekomme din henvendelse.

For at finde den bedst mulige løsning og sikre, at dine ønsker bliver håndteret korrekt, beder vi dig kontakte os hurtigst muligt.

Vi ønsker at drøfte følgende med dig:

- Muligheden for at tilbageføre det udbetalte beløb til din pensionsordning.
- Hvordan vi bedst håndterer den afgift, der er blevet betalt til SKAT, herunder om der er mulighed for refusion eller dokumentation til brug for en eventuel henvendelse til Skattestyrelsen.
- En eventuel opgørelse af renter og renters renter i forbindelse med tilbageførsel."

Af selskabets mail af 16/7 2025 til klageren fremgår bl.a.:

"For at vi kan vurdere den mest hensigtsmæssige løsning, har Industriens Pension brug for at få oplyst, om du ønsker at foretage en privat indbetaling til pensionsordningen for at opretholde den i yderligere 12 måneder (minimumsbeløbet er 50 kr.), eller om du foretrækker at få ordningen overført til et andet pensionsselskab. I så fald bedes du oplyse navnet på det pågældende selskab.

Uanset hvilken løsning du vælger, vil afgiften på 600 kr. blive tilbageført."

Hertil har klageren i mail af 16/7 2025 til selskabet bl.a. anført:

"Min forventning - og ret - er stadig den samme: At beløbet, som I uberettiget har udbetalt uden mit informerede samtykke, tilbageføres til den tidligere pensionsordning **uden krav om nye indbetalinger, uden gebyrer og uden flytning til andet selskab**. Dette bør ske uden, at jeg som kunde skal tage flere initiativer for at 'gøre det nemt for jer' - særligt ikke når hele problemet er skabt af jeres egen fejlinformation og manglende inddragelse.

Jeg har ikke anmodet om nogen af de valgmuligheder, I nu pludselig opstiller, og jeg har bestemt ikke bedt om at skulle oprette en ny aftale eller flytte til en anden pensionsudbyder. Jeg har bedt jer **rette en fejl og genskabe den ordning, jeg allerede havde** - på samme vilkår, som før I handlede uden mit samtykke. Alt andet er ansvarspådragende og i direkte modstrid med både aftaleretlige principper og god skik på pensionsområdet."

I mail af 4/8 2025 fra selskabet til klageren hedder det bl.a.:

"Vi kan ikke tilbyde at genoprette din pensionsordning, når du ikke ønsker at indbetale til ordningen, eller at overføre den til en anden pensionsordning. Det skyldes, at ordningen i det tilfælde automatisk ville blive udbetalt til dig igen med det samme. Du ville altså ikke opnå et andet resultat efter en genopretning."

Ankenævnet for Forsikring

25.

104151

Af klagerens mail af 8/4 2025 til selskabet fremgår bl.a.:

"Jeg tager til efterretning, at Industriens Pension ikke ønsker at genoprette pensionsordningen, medmindre jeg selv aktivt indbetaler eller anviser en anden pensionsordning. Jeg fastholder imidlertid, at dette ikke er en rimelig eller retfærdig betingelse, når de økonomiske midler blev opbrugt gennem automatiske træk til forsikringer og gebyrer, som jeg aldrig har godkendt, været informeret om eller haft mulighed for at fravælge.

Det er uacceptabelt, at jeg - som medlem - efterfølgende stilles over for krav og restriktioner som følge af en sagsbehandling, der fra starten har været præget af tavshed, manglende kommunikation og automatisk administration uden reelt samtykke.

Jeg noterer mig desuden, at du **ikke har forholdt dig til** følgende centrale kritikpunkter, som tidligere fremsat og gentaget:

- At **forsikringer er blevet tilmeldt uden mit aktive samtykke**, hvilket har ført til, at størstedelen af min opsparing er forsvundet
- At **der ikke er foretaget nogen form for aktiv, dokumenterbar varsling** eller kontakt, som kunne have givet mig mulighed for at reagere
- At der **blev opkrævet et fornyelsesgebyr** og efterfølgende lukket konto, uden at der var indikation af forbrug eller aktivitet fra min side
- At jeg først den 30. juli 2025 fik adgang til den kommunikation, I hidtil har henvist til

Jeg anmoder endvidere om, at Industriens Pension **oplyser mig om det præcise samlede beløb**, som er blevet indbetalt til min pensionsordning i perioden fra året og med 2023 til og med året 2024, således at det ikke længere kun bliver anført som værende 'over 9.700 kr.'"

Selskabet har i mail af 5/8 2025 til klageren bl.a. anført:

"Den 6. december 2023 sendte vi dig et velkomstbrev med denne oversigt over forsikringer:

...

Du har således været orienteret om forsikringerne og om, at du har haft valgmuligheder.

Vi har desuden sendt en årlig oversigt, hvor dine forsikringer og betalingen for dem også fremgår.

Du har pensionsordningen og forsikringerne, fordi du har været ansat under en overenskomst der giver ret og pligt til at være omfattet af pensionsordningen. Derfor kunne pensionsordningen, med forsikringer, etableres uden et aktivt samtykke fra dig.

Industriens Pension opkræver ikke gebyrer. Du har alene betalt administrationsomkostninger og prisen for forsikringerne. Industriens Pension er et non-profit selskab, så der er ikke nogen der har tjent penge på din pensionsordning.

I 2023 blev der indbetalt i alt 3.113 kr., efter træk af arbejdsmarkedsbidrag og skat.

I 2024 blev der indbetalt 6.587 kr., efter træk af arbejdsmarkedsbidrag og skat."

I mail af 7/8 2025 fra klageren til selskabet hedder det bl.a.:

"Det forhold, at jeg har været ansat under en overenskomst, som giver adgang til pensionsordning og forsikringer, fritager ikke Industriens Pension fra deres informationspligt, dokumentationspligt eller ansvar for reel og tilgængelig kommunikation.

At hævde, at oprettelsen af forsikringer og opkrævningen af betydelige præmier og omkostninger kan foretages uden aktivt samtykke - og uden dokumenteret, tilgængelig og forståelig information - er ikke bare urimeligt, men retsligt meget tvivlsomt.

Jeg har aldrig haft mulighed for at fravælge, tilpasse eller overhovedet kende til, at disse forsikringer og omkostninger eksisterede. Det skyldes, at jeg først fik adgang til Mit.dk den 30. juli 2025 - længe efter at midlerne var brugt og kontoen var lukket.

Det giver derfor ingen mening at tale om 'valgmuligheder', når jeg aldrig har haft adgang til at træffe nogen.

...

Over 60 % af den samlede indbetaling blev trukket fra min opsparing uden mit samtykke og uden min viden - hvad enten det betegnes som gebyrer, præmier eller administrationsomkostninger.

...

Indbetalinger og beløb

Jeg takker for oplysningen om, at der i alt er indbetalt 3.113 kr. i 2023 og 6.587 kr. i 2024 - samlet 9.700 kr. Det bekræfter samtidig, at der reelt var tale om en pensionsordning med en værdi meget tæt på grænsen på 10.000 kr. - og at den kun faldt under denne tærskel, fordi jeres praksis med automatisk tilmelding til forsikringer og fradrag til administrationsomkostninger udhulede kontoen.

Det ville altså have været en væsentlig anden sag, hvis opsparingen var blevet investeret som forventet - ikke automatisk reduceret."

De "Almindelige forsikringsbetingelser for forsikringer i Arbejdsmarkedspensionen" pr. 1/11 2024 indeholder bl.a. følgende bestemmelser: "**ALMINDELIGE FORSIKRINGSBETINGELSER FOR FORSIKRINGER I ARBEJDSMARKEDSPENSIONEN**

...

Pensionsoversigten, forsikringsbetingelserne og pensionsvejledningen er en del af aftalegrundlaget for pensionsordningen.

...

KAPITEL 1 ALMINDELIGE FORSIKRINGSBETINGELSER

§ 1 Forsikringens oprettelse og ikrafttræden

Forsikringen oprettes ved indberetning og indbetaling fra en arbejdsgiver af bidrag for en eller flere ansatte i henhold til kollektiv overenskomst, kollektiv aftale eller lignende, jf. stk. 3. Der oprettes kun en pensionsordning, uanset om der kommer indbetalinger fra flere arbejdsgivere. Indberetning og indbetaling skal ske efter Industriens Pensions anvisninger. Anvisningerne findes på Industriens Pensions hjemmeside.

Nye medlemmer i pensionsordningen modtager et velkomstbrev, som Industriens Pension kan vælge at sende på papir eller mit.dk. Efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmet sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk. Industriens Pension

kan også vælge at sende meddelelser til andre ydelsesmodtagere på mit.dk. Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktivt har bedt herom.

...

§ 4 Indbetalingens indstilling/genoptagelse

Indstilles indbetalingen i henhold til § 1, stk. 1, inden den forsikrede enten

- har nået folkepensionsalderen, eller
- har fået ret til pension ved erhvervsevnetab, eller
- har fået udbetaling fra ratepension, jf. § 10, eller livslang pension, jf. § 12,

opretholdes forsikringsdækningen ved visse kritiske sygdomme, tab af erhvervsevne og død i fuldt omfang i 12 måneder (forsikring uden indbetaling), medmindre andet er aftalt, jf. stk. 2 og 3, dog ikke ud over den periode, der kan dækkes af den del af pensionsopsparingen, der overstiger 10.000 kr. Forsikring uden indbetaling kan dog aldrig løbe længere end til folkepensionsalderen. Efter udløb af perioden med forsikring uden indbetaling overgår forsikringen til passiv forsikring (fripolice), og forsikringsydelse sættes ned eller bortfalder, medmindre andet aftales, jf. stk. 4.

Nedsættelse af forsikringsydelserne som følge af manglende indbetaling sker efter meddelelse til forsikrede.

...

Stk. 5. Indstilles indbetalingen, inden den forsikrede har nået folkepensionsalderen, har fået ret til pension ved erhvervsevnetab eller er begyndt at få udbetalt pension i henhold til §§ 10-12, og har forsikringen ikke opnået en mindsteværdi, der er fastsat af Industriens Pension og anmeldt til Finanstilsynet, ophæves forsikringen. Ophævelse af forsikringen som følge af manglende indbetaling sker efter meddelelse med mindst en uges varsel til forsikrede.

...

FORSIKRINGER

...

§ 6 Valgfrie ydelser

Industriens Pension kan give de forsikrede i arbejdsmarkedspensionsordningen mulighed for individuelt at vælge størrelsen af de enkelte forsikringer inden for rammerne af de regler, bestyrelsen fastsætter. Valg kan være tilknyttet en karenstid og andre betingelser, der skal være opfyldt, før valget kan træde i kraft."

Af pensionsvejledningen pr. 1/4 2025 fremgår bl.a.:

"MEDLEM I INDUSTRIENS PENSION

På grundlag af det som arbejdsmarkedets parter har aftalt, udgør denne pensionsvejledning sammen med forsikringsbetingelserne og din pensionsoversigt aftalegrundlaget for din pensionsordning.

...

Du får meddelelser om din pensionsordning på Min side på industrienspension.dk. Du kan logge ind på Min side med MitID. Du får også meddelelserne på mit.dk. Industriens Pension er forpligtet til at slette oplysninger om dig fra Min side, når de ikke længere er relevante at gemme.

Hvis du hellere vil have meddelelser fra os sendt med posten, skal du give os besked om, at du gerne vil modtage fysiske breve. Det kan du gøre ved at ringe til os på ... Vi kan kun sende breve til dig med posten, hvis vi har din adresse. Hvis vi ikke kan sende post til den oplyste adresse, vil du få dine breve elektronisk, indtil du kontakter os med nye adresseoplysninger.

Ankenævnet *for* Forsikring

28.

104151

...

Log på industrienspension.dk

Du kan logge ind på Min side på industrienspension.dk. Her kan du blandt andet:

- se dine pensionsoversigter.
- ændre på dine forsikringer.
- ...
- samle dine pensionsordninger.
- ...
- se de breve, Industriens Pension har sendt til dig, og de breve Industriens Pension har modtaget.
- ...

VALGFRIE FORSIKRINGER

I Industriens Pension har du mulighed for selv at bestemme, hvor store engangsudbetalingerne ved visse kritiske sygdomme og tab af erhvervsevne skal være. Du kan også selv bestemme, om og hvor meget dine efterladte skal have udbetalt efter dig, når du dør, før du går på pension, og om opsparingen skal udbetales, når du dør.

Basisdækningen er:

- Engangsudbetaling ved tab af erhvervsevne: 100.000 kr.
- Engangsudbetaling ved visse kritiske sygdomme: 100.000 kr.
- Udbetaling af opsparingen ved død, dog mindst 300.000 kr. (dødsfaldssum).

Din arbejdsgiver kan have valgt højere basisdækninger for dig. Du kan se, hvilke forsikringer du har på din pensionsoversigt og på Min side på industrienspension.dk.

Du har selv mulighed for at ændre størrelsen af en eller flere af engangsudbetalingerne, hvis du foretrækker en anden dækning end basisdækningerne. Det gælder også, hvis din arbejdsgiver har valgt andre basisdækninger for dig. Hvis du allerede selv har ændret på dine forsikringer, vil dit valg ikke blive påvirket, hvis din arbejdsgiver vælger andre basisdækninger. På Min side på industrienspension.dk kan du løbende ændre dine valg, når der sker noget i dit liv. Fx hvis du bliver gift, får et barn eller bliver skilt. Du kan ringe til Medlemsservice for at få mundtlig vejledning og orientering om karensregler, så du ved, hvornår dine valg træder i kraft.

...

Der skal være råd til forsikringerne

...

Hvis din opsparing i Industriens Pension er mindre end 10.000 kr. (udover opsparing til Ekstrapension), og der ikke bliver indbetalt nok til, at du kan betale for forsikringer og administration, fjerner vi dine forsikringsdækninger. Du kan selv vælge en eller flere af engangsudbetalingerne til igen, hvis du gerne vil have forsikringerne, og der er råd til dem. Hvis du vælger inden for de første 3 måneder, kan du få forsikringerne allerede fra den kommende første i måneden efter, at du har valgt.

...

Hvis dine indbetalinger til arbejdsmarkedspensionen stopper

Hvis din arbejdsgiver ikke længere indbetaler til din ordning hos os, er du automatisk forsikret uden indbetaling i op til et år, efter indbetalingen er stoppet - dog kun så længe, at din pensionsopsparing er på mindst 10.000 kr. (udover opsparing til Ekstrapension).

Medlemmer, der ikke længere kan være forsikret uden indbetaling, kan selv indbetale og på den måde opretholde forsikringerne.

...

Når perioden med forsikring uden indbetaling udløber, bliver du passivt medlem. Det betyder, at du ikke kan få ret til engangsudbetaling, pension eller betalingsfritagelse ved tab af erhvervsevne eller engangsudbetaling ved visse kritiske sygdomme. Dine efterladte vil ikke kunne få ret til dødsfaldssummen, men opsparingen kan stadig blive udbetalt, hvis du dør før pensionering.

...

Valgmuligheder efter indbetalingen er stoppet

Når indbetalingerne til arbejdsmarkedspensionen stopper, skal du tage stilling til, om du vil beholde dine forsikringer eller ej. Du har følgende muligheder:

- Du kan forlænge perioden med forsikring uden indbetaling op til 3 år i alt. Din pensionsopsparing bliver mindre, fordi du bruger den til at betale for forsikringerne.
- Du kan indbetale for egen regning, så du ikke bruger af din pensionsopsparing til at betale for forsikringerne. Du kan samtidig vælge at fortsætte med at spare op, til når du går på pension.
- Du kan opsigte forsikringerne.
- Du kan tage opsparingen med til din nye arbejdsmarkedspension, hvis du skifter job.

...

Dine kontaktoplysninger

Hvis du som medlem i Industriens Pension har beskyttet adresse, har vi kun mulighed for at sende breve på papir til dig, hvis vi har fået din adresse inden, den blev beskyttet, eller hvis du selv oplyser din adresse til os. Du kan finde vores meddelelser på Min side på vores hjemmeside eller på mit.dk. Det samme gælder, hvis du har oplyst en ufuldstændig adresse. Vi har også brug for dit navn og din adresse, hvis vi skal udbetale penge til dig."

Nævnet udtaler:

Klageren blev den 1/9 2023 ansat i et fleksjob og blev omfattet af en obligatorisk arbejdsmarkedspensionsordning med forsikringer ved død, erhvervsevnetab og visse kritiske sygdomme. Pensionsopsparingen bestod af en skattefri aldersopsparing. Den 1/6 2024 overgik klageren til passivt medlemskab uden forsikringer. Den 9/7 2025 udbetalte selskabet aldersopsparingen som et engangsbeløb på 3.073,29 kr. med fradrag af 600 kr. (20 %) i statsafgift, hvorefter klageren ikke længere var medlem af selskabet. Klageren er utilfreds med selskabets information om pensionsordningen i forsikringstiden. Klageren ønsker, at pensionsordningen genetableres med et beløb på 9.700 kr. svarende til hans fulde pensionsbidrag efter skat i ansættelsesperioden. Beløbet skal tillægges en compensation for mistet afkast, gebyrer, renter mv.

Klageren har anført, at han ikke modtog selskabets breve, mens han var medlem, idet selskabet uden at informere sendte breve til Mit.dk og til postkassen på selskabets hjemmeside – og

hverken som fysisk brev eller til e-Boks. Klageren kendte ikke Mit.dk og fik først den 30/7 2025 adgang hertil. Klageren har anført, at selskabet fik hans adresse den 15/1 2024, og at selskabet burde have sendt mindst ét informationsbrev med fysisk post, idet selskabet vidste, at der var informationsproblemer for medlemmer med adressebeskyttelse. Klageren har anført, at han ikke er blevet informeret om mulighederne for at fravælge forsikringer, som han ikke ønskede. Den manglende information har ført til, at hans opsparing er blevet udhulet. Han modtog heller ikke information, da han fratrådte sit arbejde, eller da selskabet udbetalte opsparingen. Klageren har anført, at udbetalingen af opsparingen er værdiløs, fordi han modregnes i fleksydelse, boligsikring og offentlige fradrag og tillæg. Klageren har anført, at selskabet har indrømmet at have begået kommunikationsfejl og har tilbudt at genoprette ordningen med det beløb, der blev udbetalt i juli 2025. Men selskabet kræver uberettiget, at han indbetaler på ordningen eller overfører opsparingen til et andet selskab. Klageren har anført, at selskabet har givet en række selvmodsigende og forkerte oplysninger og har handlet i strid med god skik og aftalegrundlaget.

Selskabet har anført, at selskabet ophævede pensionsordningen, idet det følger af forsikringsbetingelsernes § 4, stk. 5, at hvilende ordninger under et mindstebeløb på 10.000 kr. udbetales som et engangsbeløb. Selskabet har pr. kulance tilbudt at genoprette ordningen, hvis klageren vil indbetale mindst 50 kr. om måneden eller overføre opsparingen til et andet pensionsselskab. Klageren har ikke taget imod tilbuddet, som nu er bortfaldet. Selskabet kan ikke tilbyde klageren at beholde en passiv ordning på ca. 3.000 kr., da ordningen er for lille til at opnå positiv forrentning efter omkostninger. Selskabet har sendt velkomstbreve, årlige pensionsoversigter og breve i anledning af klagerens fratrædelse og udbetalingen af opsparingen til klagerens Mit.dk og til klagerens personlige postkasse på selskabets hjemmeside i overensstemmelse med forsikringsbetingelserne. Anvendelse af Mit.dk er godkendt af Digitaliseringsstyrelsen. Det fremgår af velkomstbrevene fra november-december 2023, at selskabet anvender Mit.dk samt postkassen på selskabets hjemmeside. Selskabet har anført, at klageren har adressebeskyttelse, hvorfor selskabet ikke har haft klagerens adresse før 15/1 2024 og ikke har kunnet sende velkomstbreve med fysisk post. Selskabet respekterer en adressebeskyttelse og sender kun fysiske breve, hvis medlemmet beder om det. Selskabet har gjort bestræbelser på at komme i kontakt med klageren. Selskabet ringede klageren op den 5/3 2024 for at yde generel vejledning, og her blev

det aftalt, at klageren skulle ringe tilbage, hvilket klageren ikke har gjort. Selskabet forsøgte den 9/4 2024 at ringe klageren op igen, men klageren besvarede ikke opkaldet og ringede ikke tilbage. Selskabet har anført, at klageren er nærmest til at bære risikoen for eventuelle ulemper ved at have adressebeskyttelse, og han kunne have spurgt selskabet, hvordan han kunne få selskabets meddelelser. Selskabet har oplyst, at klagerens forsikringer blev oprettet på ordinære vilkår, idet pensionsbidragene oversteg 800 kr. om måneden, og at klageren havde mulighed for på eget initiativ at fravælge forsikringssummerne ved invaliditet, kritisk sygdom og død.

Det fremgår af § 1 i forsikringsbetingelserne, at "Nye medlemmer i pensionsordningen modtager et velkomstbrev, som Industriens Pension kan vælge at sende på papir eller mit.dk. Efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmet sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk. ... Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktivt har bedt herom".

Det fremgår af § 4, stk. 1, i forsikringsbetingelserne, at "Indstilles indbetalingen i henhold til § 1, stk. 1, inden den forsikrede enten •har nået folkepensionsalderen, eller •har fået ret til pension ved erhvervsevnetab, eller •har fået udbetaling fra ratepension, jf. § 10, eller livslang pension, jf. § 12, opretholdes forsikringsdækningen ved visse kritiske sygdomme, tab af erhvervsevne og død i fuldt omfang i 12 måneder (forsikring uden indbetaling), medmindre andet er aftalt, jf. stk. 2 og 3, dog ikke ud over den periode, der kan dækkes af den del af pensionsopsparingen, der overstiger 10.000 kr.".

Det fremgår af § 4, stk. 5, i forsikringsbetingelserne, at "Indstilles indbetalingen, inden den forsikrede har nået folkepensionsalderen, har fået ret til pension ved erhvervsevnetab eller er begyndt at få udbetalt pension i henhold til §§ 10-12, og har forsikringen ikke opnået en mindsteværdi, der er fastsat af Industriens Pension og anmeldt til Finanstilsynet, ophæves forsikringen. Ophævelse af forsikringen som følge af manglende indbetaling sker efter meddelelse med mindst en uges varsel til forsikrede".

Det fremgår af selskabets brev af 7/11 2023, at "**Velkommen i din nye pensionsordning** ... Ring derfor til os ... Så giver vi dig en kort orientering om din nye pensionsordning, og vi kan sammen tilpasse den efter dine behov. ... **Du får dine breve elektronisk i mit.dk** Du vil fremover få alle breve fra os i mit.dk. Det gælder uanset, om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i mit.dk eller ej. ... Vil du hellere have dine breve med posten, skal du ringe til os".

Det fremgår af selskabets brev af 6/12 2023, at "**Velkommen i Industriens Pension** ... Du kan se alt om din pension ved at logge ind på industrienspension.dk/minside. ... **Du får breve i mit.dk** Du får alle dine breve fra os i din digitale postkasse på mit.dk. Det gælder, uanset om du tidligere har tilmeldt Industriens Pension i mit.dk. Du kan også finde dine breve på Min side. ... Hvis du foretrækker at få dine breve fysisk på papir, kan du ringe til os ... og aftale, at vi skal sende dine breve med posten. ... **Du kan ændre størrelsen på dine forsikringer** ... Derfor kan du selv vælge størrelsen på dine forsikringer. Du kan enten gøre det på Min side, eller du kan ringe til os".

Det fremgår af selskabets brev af 20/6 2024, at "[Arbejdsgiver] indbetaler ikke længere pension for dig. Du bliver nu passivt medlem. Det betyder, at dine forsikringer stopper. ... **Du har nu 2 valgmuligheder: 1. Du kan selv indbetale til pensionsordningen** Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen, kan du beholde dine forsikringer, også dem, der eventuelt endnu ikke er trådt i kraft, og fortsat spare op til din pension. ... **2. Du kan flytte pensionsopsparingen til et andet selskab**".

Det fremgår af selskabets brev af 20/8 2024, at "[Arbejdsgiver] indbetaler ikke længere pension for dig. Du bliver nu passivt medlem. Det betyder, at dine forsikringer stopper. ... **Du har nu 2 valgmuligheder: 1. Du kan selv indbetale til pensionsordningen** Hvis du selv indbetaler til pensionsordningen, kan du beholde dine forsikringer, også dem, der eventuelt endnu ikke er trådt i kraft, og fortsat spare op til din pension. ... **2. Du kan flytte pensionsopsparingen til et andet selskab**".

Det fremgår af selskabets brev af 9/4 2025, at "**Du får udbetalt din opsparing, medmindre du flytter den til et andet pensionsselskab** ... Du har en lille opsparing hos os, der ikke længere

Ankenævnet for Forsikring

34.

104151

indbetales til. Din pensionsopsparing er for lille til, at det kan betale sig for dig at have den stående. Du vil derfor få opsparingen udbetalt, medmindre du vælger at overføre den til et andet pensionsselskab. Du skal betale op til 60 % i afgift til staten, hvis du får din opsparing udbetalt. ... **Udbetaling af opsparing** Har vi ikke hørt fra dit selskab, udbetaler vi pengene om ca. 3 måneder".

Det fremgår af selskabets brev af 9/7 2025, at "**Du har fået udbetalt din pensionsopsparing** Fra den 1. juli 2025 er du ikke længere medlem hos os. Din opsparing var under vores minimumsgrænse på 10.000,00 kr., og det kunne ikke betale sig for dig at have den stående hos os. ... Pensionsopsparing 3.073,29 kr. - afgift til staten -600,00 kr. Engangsudbetaling i alt 2.473,29 kr. ... Vi har sat beløbet ind på din NemKonto. ... Din pensionsordning og eventuelle forsikringer er stoppet hos os".

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at selskabet har haft hjemmel i forsikringsbetingelsernes § 4, stk. 5, til at ophæve klagerens ordning i juli 2025 og udbetale et engangsbeløb. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets afgørelse.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren efter sin fratrædelse den 1/6 2024 havde en opsparing på godt 3.000 kr. og overgik til hvilende medlemskab uden forsikringer, idet opsparingen var for lille til at betale for forsikringer uden løbende indbetalinger fra klageren, jf. forsikringsbetingelsernes § 4, stk. 1. Klageren har ikke efterfølgende indbetalt på ordningen. Det fremgår af § 4, stk. 5, at "Indstilles indbetalingen ... og har forsikringen ikke opnået en mindsteværdi, der er fastsat af Industriens Pension og anmeldt til Finanstilsynet, ophæves forsikringen". Selskabet har oplyst, at mindsteværdien i den forbindelse er fastsat til 10.000 kr., hvorfor klagerens opsparing var under denne mindsteværdi.

Nævnet finder, at klageren ikke har bevist, at selskabets information om pensionsordningen har været behæftet med sådanne fejl og mangler, at selskabet ifalder erstatningsansvar.

Ankenævnet for Forsikring

35.

104151

Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet på erstatningsretligt grundlag at stille klageren, som havde han fravalgt forsikringer ved død, invaliditet og/eller kritisk sygdom, da han blev medlem i selskabet. Nævnet kan ikke pålægge selskabet at genetablere pensionsordningen med en saldo svarende til de indbetalte pensionsbidrag efter skat eller i øvrigt pålægge selskabet at yde en kompensation til klageren.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at selskabets velkomstbreve af 7/11 2023 og 6/12 2023 indeholder information om, at selskabet sender breve til Mit.dk og postkassen ved login på selskabets hjemmeside. Det fremgår af brevene, at klageren har mulighed for at ændre størrelsen på sine forsikringer.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at det fremgår af § 1 forsikringsbetingelserne, at "Nye medlemmer i pensionsordningen modtager et velkomstbrev, som Industriens Pension kan vælge at sende på papir eller mit.dk. Efterfølgende meddelelser fra Industriens Pension til medlemmet sker alene via Min side på www.industrienspension.dk og på mit.dk. ... Fysisk post sendes kun, hvis medlemmet aktivt har bedt herom". Selskabet har sendt breve til klagerens Mit.dk og til klagerens postkasse ved login på selskabets hjemmeside og har derved fulgt den fremsendesprocedure, der er beskrevet i forsikringsbetingelserne.

Nævnet bemærker, at klageren havde adressebeskyttelse, hvorfor han ikke kunne påregne, at selskabet ville sende velkomstbreve til ham med fysisk post uden særskilt aftale. Selskabet har ringet klageren op den 5/3 2024 og har forsøgt at kontakte klageren igen den 9/4 2024 med henblik på at vejlede om pensionsordningen. Klageren er ikke vendt tilbage efter selskabets telefoniske henvendelser.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

36.

104151

Ankenævnet *for* Forsikring

37.

104151

Klageren får ikke medhold.



Jørgen Steen Sørensen

formand