

AkademikerPension - Akademikernes Pensionskasse
Att.: Direktionen
Smakkedalen 8
2820 Gentofte

7. januar 2026

Ref. BEKA/TAS

J.nr. 25-012285

Sendt pr. digital post til pensionskassens e-Boks

Påbud om at levere årsoversigt

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder AkademikerPension - Akademikernes Pensionskasse at levere årsoversigt i overensstemmelse med § 6 i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler til konkrete medlemmer for de år, som det enkelte medlem ikke har modtaget årsoversigt, samt sikre, at medlemmerne også fremover modtager årsoversigter, enten en gang årligt eller løbende på papir, andet varigt medium eller en passwordbeskyttet hjemmeside tilegnet medlemmet, og det uden, at medlemmet selv skal kontakte pensionskassen og anmode om oplysningerne.

AkademikerPension - Akademikernes Pensionskasse skal senest den 7. april 2026 indsende dokumentation for pensionskassens efterlevelse af påbuddet.

Baggrund

AkademikerPension - Akademikernes Pensionskasse (herefter "pensionskassen" eller "virksomheden") skiftede i april 2022 sit kernesystem. Finanstilsynet konstaterede, at pensionskassen i den forbindelse oplevede en række forskelligartede drifts- og dataudfordringer, der indebar behov for manuelle processer og kontroller. Finanstilsynet vurderede, at omfanget af de manuelle processer og kontroller medførte en forhøjet risiko i forhold til at sikre en effektiv understøttelse af virksomhedens drift med en deraf afledt forhøjet risiko for virksomhedens varetagelse af sine forpligtelser. Finanstilsynet gav derfor pensionskassen en risikooplysning.

Finanstilsynet er i forbindelse med opfølgning på risikooplysningen blevet opmærksom på, at visse medlemmer ikke har og ikke har haft adgang til deres pensionsoplysninger på deres personlige side på pensionskassens hjemmeside, men skal rette henvendelse til pensionskassen for at få udleveret oplysninger om deres pensionsforhold.

Finanstilsynet har desuden i perioden efter systemskiftet modtaget henvendelser fra medlemmer i pensionskassen, der ikke har adgang til deres pensionsoplysninger på deres personlige side.

FINANSTILSYNET

Strandgade 29
1401 København K

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

ERHVERVS MINISTERIET

På den baggrund har Finanstilsynet den 25. april 2025 anmodet pensionskassen om en redegørelse, som Finanstilsynet modtog den 26. maj 2025.

Pensionskassen oplyser i redegørelsen, at særligt en gruppe invalide- og delalderspensionister ikke har haft fuld adgang til deres personlige oplysninger i en periode i forbindelse med overgangen til pensionskassens nye kernesystem. Derudover er der en gruppe af medlemmer, der ligeledes har været afblændede fra systemerne, da deres policer skal gennemgås individuelt for at sikre, at alt fremgår korrekt. Afblændingen betyder, at medlemmerne ikke har kunne se deres årlige prognoser, forsikringsdækninger, dækningsoversigter, kontooversigter og pensionsoversigter.

Videre oplyser pensionskassen, at problemstillingerne håndteres ved, at afblændede medlemmer, som forsøger at logge ind på deres personlige side, får en besked om, at pensionskassen grundet tekniske årsager ikke kan vise deres tal, men at de kan henvende sig til en rådgiver for hjælp eller information. Herudover udsendte pensionskassen i 2022 – men ikke i 2023 eller 2024 – information til en lang række afblændede medlemmer om, at de ved behov kunne henvende sig til pensionskassen.

Derudover oplyser pensionskassen, at udfordringerne forventedes løst hhv. fra 1. juli 2025 for invalidepensionisterne og fra udgangen af 2025 for delalderspensionister. Der er således medlemmer, der ikke har modtaget årsoversigt for 2024.

Pensionskassen oplyser efterfølgende ved mailkorrespondance, at der i pensionskassen pr. 15. september 2025 er 123 invalidepensionister og 34 delalderspensionister, som ikke har modtaget årsoversigt for 2022. Yderligere er der 614 invalidepensionister og 361 delalderspensionister, der pr. 15. september 2025 ikke har modtaget årsoversigt for 2023.

Herudover har pensionskassen identificeret fejl i policerne for andre medlemmer, som har betydet, at 16 medlemmer ikke har modtaget en kontooversigt, og at 379 medlemmer ikke har modtaget en dækningsoversigt for enten 2022 eller 2023. Medlemmerne er pr. 16. september 2025 fortsat afblændede. Det er ikke oplyst, i hvilket omfang udfordringerne er løst, eller hvornår de forventes løst.

Regelgrundlag

Det fremgår af § 6 i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler, at et forsikringsselskab årligt skal oplyse forsikringstageren om:

1. Størrelsen af forsikringsydelse og om bonussituationen samt, i hvilket omfang bonus er garanteret.
2. Forsikringstagerens samlede forrentning for året.
3. Tilbagekøbsværdien, såfremt forsikringen giver adgang hertil, samt fripoliceværdien. Det vil være tilstrækkeligt at angive værdien af den

pågældende forsikring samt generelle angivelser vedrørende beregningen af fripoliceværdi og tilbagekøbsværdi.

4. Mindre væsentlige ændringer i de i § 3, stk. 1, nævnte forhold samt ændringer i de almindelige og særlige betingelser.

Stk. 2. Såfremt forsikringen er under udbetaling skal der dog kun gives oplysninger efter stk. 1, nr. 1 og 4.

Stk. 3. Ved forsikringer med ret til bonus underretter forsikringsselskabet én gang årligt forsikringstageren om status for forsikringstagerens krav, herunder dennes ret til bonus. Har forsikringsselskabet forelagt tal om den potentielle fremtidige udvikling af bonus, skal selskabet desuden underrette forsikringstageren om forskellene mellem den faktiske udvikling og de oprindelige data.

Stk. 4. Stk. 1 og 2, gælder dog ikke, hvis forsikringsselskabet løbende på papir, andet varigt medium eller på en passwordbeskyttet hjemmeside tilegnet den enkelte kunde giver forsikringstageren adgang til oplysninger om de stk. 1 nævnte forhold.

Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet finder, at visse af de oplysninger, som pensionskassens afblændede medlemmer ikke har kunne tilgå på deres personlige side på pensionskassens hjemmeside og ikke uden henvendelse til pensionskassen har modtaget på anden vis, er oplysninger omfattet af § 6 i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

Finanstilsynet konstaterer, at flere medlemmer for årene 2022-2024 ikke har fået oplysninger, som de efter reglerne har krav på, og at der fortsat er medlemmer, som ikke kan tilgå deres personlige side på pensionskassens hjemmeside og ikke uden henvendelse til pensionskassen modtager de omhandlede oplysninger.

Finanstilsynet finder, at pensionskassen dermed overfor visse medlemmer ikke har levet op til, og for nogle medlemmer fortsat ikke lever op til, forpligtelsen til at levere oplysninger efter § 6 i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

Der er tale om oplysninger, som virksomheden er forpligtet til at udsende eller på anden vis stille til rådighed for medlemmerne. Pensionskassen lever derfor ikke op til sin forpligtelse, når oplysningerne ikke leveres som forudsat, uanset at det enkelte medlem som følge af afblændingen opfordres til at kontakte pensionskassen.

På baggrund af ovenstående er det Finanstilsynets vurdering, at pensionskassen gennem flere år ikke har opfyldt sin informationsforpligtelse, jf. § 6 i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler, overfor de berørte medlemmer.

Finanstilsynet påbyder derfor pensionskassen at levere årsoversigt i overensstemmelse med § 6 i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler til de konkrete medlemmer for de år, som det enkelte medlem ikke har modtaget årsoversigt, samt sikre at medlemmerne også fremover modtager årsoversigter, enten en gang årligt eller løbende på papir, andet varigt medium eller en passwordbeskyttet hjemmeside tilegnet medlemmet, og det uden, at medlemmet selv skal kontakte pensionskassen og anmode om oplysningerne.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 309, stk. 1, nr. 1, i lov om forsikringsvirksomhed. 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 § 292 i lov om forsikringsvirksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af god skik, jf. § 67, og bekendtgørelser udstedt i medfør heraf. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse og har betydning for forståelsen af god skik, jf. § 67, og bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler, som er udstedt i medfør af § 67. Påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Line Bergmann
Kontorchef