

# Enkelt og forståelig?

*En kritisk tekstanalyse av informasjonsmateriell  
om obligatorisk tjenstepensjon*

**Anne Marie Waller Eilertsen**



Masteroppgave ved Institutt for lingvistiske og nordiske studier

Det humanistiske fakultet

**UNIVERSITETET I OSLO**

Høsten 2008

## Sammendrag

Hva forstår vi av informasjon om pensjon? Denne oppgaven undersøker materiell til medlemmer som meldes inn i innskuddspensjonsordningen under obligatorisk tjenestepensjon. Konkret handler det om bevis som dokumenterer medlemskapet, og annen informasjon knyttet til dette, fra pensjonsleverandørene Gjensidige Pensjonsforsikring, Nordea Liv og Vital.

Spørsmålet jeg stiller, er i hvilken grad informasjonen er tilpasset leseren og bidrar til å dyktiggjøre mottakeren til å forvalte sitt pensjonsmedlemskap. Tekstanalysen er basert på Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse og Michael Hallidays teori om metafunksjoner ved språket.

Analysen viser at materialet tematisk sett er relativt enhetlig, men at selskapene fokuserer ulikt på deltemaer som pensjon generelt, innskuddspensjon, investeringsvalg og nettløsning. Utformingen varierer imidlertid mye, både selskapene imellom og innenfor materialet fra det enkelte selskap (sjanger, stil, terminologi, visuell utforming, henvendelsesmåte). Det spenner fra det formelt byråkratiske til det personlige og joviale, og fra enkelt brevoppsett til profesjonell formgivning.

Tekstene inneholder trekk som bidrar til å motivere til lesning, men dette oppveier ikke for de mange svakhetene som vanskeliggjør både leseforståelse og tilegnelse av innholdet. Det er derfor stor sannsynlighet for at leseren gir seg underveis. Også sosial avstand mellom avsender og mottaker og kulturell avstand i virkelighetsbildet som formidles, kan gjøre at leseren ikke identifiserer seg med og tilegner seg teksten, og derfor heller ikke får personlig utbytte av den.

Undersøkelsen viser dessuten at tekstene mangler informasjon om enkelte forhold knyttet til ordningen, slik at medlemmet ikke får et godt nok grunnlag for å ivareta sitt medlemskap og sin pensjonskapital.

## Forord

Som materiale for denne masteroppgaven valgte jeg informasjon om pensjon, mye fordi det var en mulighet til å finne ut av et tema jeg ellers ikke ville brukt tid på å sette meg inn i. Mens jeg arbeidet med oppgaven, møtte jeg en felles reaksjon hos dem som fikk vite hva jeg skrev om: ”Ja, det er sånt som jeg aldri leser. For det er jo så vanskelig. Men egentlig er det kjempeviktig.” Dermed fikk jeg både bekreftet at pensjon var et tema det var verdt å jobbe med, og at jeg ikke var alene om å være måtelig interessert i slike tekster. Takk til gode venner for denne spontanreaksjonen og samtalene som fulgte – det ga mye oppmuntring til videre arbeid og skriving.

For å sirkle inn temaet og framskaffe tekster henvendte jeg meg til leverandører av både offentlig og privat tjenstepensjon. Det ga et stort og variert materiale å velge i. Takk til pensjons- og forsikringsselskapene som sendte meg materiell, spesielt dere i Gjensidige, Nordea og Vital som også svarte på min lille spørreundersøkelse. Fra svarene der jeg har stjålet tittelen på oppgaven.

Såvel i starten som underveis var det mange brikker jeg måtte få på plass, innenfor både saksområdet pensjon og teoretiske tilnæringsmåter. Takk til veileder Jan Svennevig for nyttige faglige innspill, gode råd, imøtekommenhet og inspirasjon gjennom hele perioden.

Verken denne oppgaven eller mastergraden som sådan kunne latt seg gjøre uten støtte fra de nærmeste. Takk til Reidar for rollen som kritisk venn i slutfasen, og for velvilje overfor ”etterutdannings-prosjektet” til en som er voksen nok til selv å se pensjonsalderen blinke i det ikke altfor fjerne.

Oppegård, november 2008

Anne Marie Waller Eilertsen

---

# Innhold

<b>SAMMENDRAG</b> .....	<b>2</b>
<b>FORORD</b> .....	<b>3</b>
<b>INNHold</b> .....	<b>4</b>
<b>1. INNLEDNING</b> .....	<b>6</b>
<b>2. SITUASJONSBESKRIVELSE OG PROBLEMSTILLING</b> .....	<b>8</b>
2.1 TJENESTEPENSJON FOR ALLE ARBEIDSTAKERE .....	8
2.2 INFORMASJON – AVSENDERS ANSVAR OG MOTTAKERS RETT .....	10
2.3 PROBLEMSTILLING OG MATERIALE .....	13
<b>3. TEORI OG ANALYSEMODELL</b> .....	<b>16</b>
3.1 TEORETISK TILNÆRMING .....	16
3.1.1 <i>Fairclough – kritisk diskursanalyse</i> .....	16
3.1.2 <i>Halliday – flerfunksjonelt språk</i> .....	18
3.1.3 <i>Det visuelle som meningsbærer</i> .....	18
3.1.4 <i>Noen relevante analyseredskaper</i> .....	19
3.2 FRAMGANGSMÅTE FOR ANALYSEN .....	23
<b>4. TEKSTANALYSE I ET KRITISK PERSPEKTIV</b> .....	<b>26</b>
4.1 TEKSTBESKRIVELSE.....	26
4.1.1 <i>Gjensidige</i> .....	26
Oversendelsesbrevet.....	27
Forsikringsbeviset .....	32
Brosjyre til ansatte.....	39
Perspektiv på Gjensidige.....	42

---

4.1.2	<i>Nordea</i> .....	43
	Faktaarket .....	43
	Forsikringsbeviset.....	51
	Perspektiv på Nordea.....	59
4.1.3	<i>Vital</i> .....	60
	Medlemsbevis og informasjonsark .....	60
	Perspektiv på Vital .....	70
4.1.4	<i>Teksten som møtested mellom avsender og mottaker</i> .....	71
4.2	TEKSTTOLKNING – DISKURSIV PRAKSIS .....	72
	Forhold omkring produksjon .....	72
	Forhold omkring konsumpsjon.....	75
4.3	TEKSTFORKLARING – SOSIAL PRAKSIS .....	79
	Tekstene som ledd i en endringsprosess .....	79
	Tekstene som ledd i en kamp om hegemoni .....	81
<b>5.</b>	<b>OPPSUMMERING OG UTBLIKK</b> .....	<b>85</b>
	<b>LITTERATUR</b> .....	<b>91</b>
	<b>VEDLEGG</b> .....	<b>94</b>

## 1. Innledning

Folk flest vet ikke hva de har av livsforsikringer og pensjonsrettigheter. Dette er dokumentert blant annet i en undersøkelse våren 2008 som viser at bare 15 % av oss i alder over 18 år vet hva vi har av livs- og pensjonsforsikringer og hva vi vil få utbetalt i pensjon (www.fnh.no a.). Den som vil forstå pensjon, møter mange utfordringer.

Begrepet pensjon brukes i forbindelse med ulike ordninger: folketrygd, alderspensjon, pensjonsforsikring, tjenstepensjon, ektefellepensjon osv. Forstår vi hva som er hva?

Tjenstepensjon er en ordning som nå gjelder de aller fleste yrkesaktive. Men er alle klar over det? Når vi skifter jobb, skifter vi ofte også leverandør av tjenstepensjon. Forstår vi da forskjellene mellom produktene de ulike leverandørene tilbyr? Klarer vi å følge med når arbeidsgiver skifter leverandør eller selskapene fusjonerer og får nye navn? Når hele feltet dessuten er i endring, som med den pågående pensjonsreformen som er vanskelig å forstå selv for eksperter, er temaet pensjon ingen lett sak å finne ut av for den jevne arbeidstaker.

Vi venter helst i det lengste med å bry oss med pensjon. Det er jo så lenge til. Men dagens pensjonsordninger handler ikke bare om hva vi skal få fra staten når vi blir gamle. Det dreier seg også om rettigheter hvis man skulle bli ufør midt i yrkeslivet, om hva familien får hvis man dør, og om at man selv har ansvar for utviklingen av egen pensjonskapital. Derfor skulle temaet være høyst aktuelt for både unge og eldre arbeidstakere. Vi fanger opp litt informasjon her og litt der – gjennom aviser, internett, orientering på jobben, utsendelser fra pensjonsleverandøren. Men vi vegrer oss for å sette oss dypere inn i det, og få av oss kan altså redegjøre for hva pensjonsordningen vår tilgodeser oss med.

Jeg syntes at denne situasjonen var et interessant utgangspunkt for oppgaven. Jeg har valgt å undersøke materiale som forsikringsselskap sender ut når nye medlemmer blir meldt inn i tjenstepensjonsordninger. Hva gir selskapene informasjon om? Hva kan det tenkes at arbeidstakeren trenger informasjon om? Hvorfor er det eventuelt så

vanskelig å få tak på? I oppgaven vil jeg forsøke å finne svar på noen slike spørsmål. Da er det blant annet viktig å undersøke selve språket. For hvis mottakeren ikke forstår teksten, er det også lite å hente med hensyn til å vinne ny kunnskap og finne relevans for eget liv.

I det følgende vil jeg i kapittel 2 komme nærmere inn på samfunnsforhold og på situasjonen omkring tekstene og bruken av dem, før jeg skisserer en problemstilling for arbeidet, fulgt av en kort beskrivelse av materialet. I kapittel 3 redegjør jeg for hvilket teoretisk grunnlag og hvilken modell jeg baserer analysen på. I kapittel 4, som utgjør oppgavens hoveddel, gjennomfører jeg selve analysen, mens jeg i kapittel 5 gjør oppsummerende og avsluttende refleksjoner.

## 2. Situasjonsbeskrivelse og problemstilling

Tekstene jeg har undersøkt, er i faktisk bruk og har en funksjon i forholdet mellom store institusjoner og enkeltmennesker, som henholdsvis avsendere og mottakere. De har et innhold som handler om det virkelige livet, de er blitt utarbeidet av noen som kjenner denne virkeligheten, og de skal leses av mennesker med ulike forutsetninger både kulturelt og kognitivt. I dette kapitlet trekker jeg fram noen av de forutsetningene som inngår i tekstenes brukssituasjon og lar det stå som et bakteppe for problemstillingen.

### 2.1 Tjenestepensjon for alle arbeidstakere

Fram til 2006 var tjenestepensjon et gode som ikke alle arbeidstakere nøt godt av. For ansatte i offentlig sektor har medlemskap i pensjonskasser vært obligatorisk og tariffestet i flere tiår, men mange arbeidstakere i privat sektor var ikke omfattet av slike ordninger. Med Lov om obligatorisk tjenestepensjon (OTP-loven) som trådte i kraft 1. januar 2006, ble imidlertid alle arbeidsgivere pålagt å etablere en pensjonsordning for sine ansatte. Dermed er tjenestepensjon nå en obligatorisk rettighet for alle arbeidstakere som er over 20 år og jobber 20 % stilling eller mer. Ifølge lovens § 2 kan det velges mellom to ordninger, innskuddspensjon eller ytelsesbasert foretakspensjon. Siden materialet for oppgaven gjelder innskuddspensjonsordningen, er det bare denne jeg redegjør for i fortsettelsen. Lovens § 4 presiserer minstekravene knyttet til innskuddspensjon, som forenklet kan beskrives slik:

- for arbeidstakere over 20 år betaler arbeidsgiver innskudd til alderspensjon
- innskuddet utgjør minst to prosent av årslønn mellom 1 og 12 G
- innbetalingene fortsetter selv om arbeidstaker blir ufør (innskuddsfritak).



---

Selv om innskuddspensjon var introdusert gjennom Lov om innskuddspensjon i arbeidsforhold (innskuddspensjonsloven) allerede i 2001, ble ordningen lite brukt. Men med Lov om obligatorisk tjenstepensjon i 2006 endret dette bildet seg. Statistikk fra Finansnæringens Hovedorganisasjon viser at innskuddspensjon økte med hele 1090 prosent i 2006 (www.fnh.no b.). I tall handler det om at rundt 700 000 privat ansatte på svært kort tid ble meldt inn i en innskuddsbasert tjenstepensjonsordning (Bjørge og Oroug 2007:111), og informasjon om ordningen er siden 2006 følgelig blitt sendt ut til svært mange nye medlemmer. Mange av dem har ikke hatt tidligere erfaring fra pensjonsordninger, og den nye ordningen har uansett vært ny for alle. I en slik situasjon trenger medlemmene både basisinformasjon om pensjon og innblikk i den spesifikke ordningen de er innmeldt i.

I motsetning til andre pensjonsordninger gir Innskuddspensjonslovens § 3 kontohaveren adgang til å administrere innskuddskapitalen selv, ved å velge mellom ulike risikoprofiler for investering i fond (individuell investeringsvalg). Ifølge opplysningene fra Finansnæringens Hovedorganisasjon er så mye som 97 prosent av de innskuddsbaserte avtalene nå av typen som gir arbeidstakeren mulighet for individuelt investeringsvalg. Mens arbeidsgiver dekker innskuddet, er det kontohaveren som dekker kostnadene ved å endre profil (OTP-loven § 4.3) og som bærer risikoen for verdiutviklingen av kapitalen. Alle selskapene legger opp til at det er på internett disse endringene må gjøres. Denne siden ved ordningen stiller store krav til kompetanse hos medlemmene. For å forstå og gjøre et informert valg med hensyn til å endre investeringsprofil, må de både ha innblikk i finansmarkedet og kunnskap om og tilgang til internett. Dermed er ikke alle medlemmer likt stilt i utgangspunktet, og informasjonen fra pensjonsleverandøren kan være avgjørende for manges evne til å håndtere denne siden ved medlemskapet.

## 2.2 Informasjon – avsenders ansvar og mottakers rett

Det er mange forhold å ta hensyn til i forbindelse med informasjon om tjenestepensjonsordninger, fra lovpålagte føringer til kompetanse hos leseren. Av mange grunner er det avsenderleddet som har hovedansvaret for kommunikasjonen, både formen og innholdet.

### **Retningslinjer for avsenderne**

Det finnes lovbestemmelser om informasjon i forbindelse med pensjonsordningene, både hvem som har plikt til å informere, og hva det skal informeres om.

Innskuddspensjonsloven legger dette ansvaret på arbeidsgiveren, ”foretaket”. I § 2-7 (1) heter det: ”Foretaket skal gi arbeidstakerne en skriftlig oversikt over regelverket for pensjonsordningen.” Men i forskriften til loven sies det i § 1-1 at ”institusjonen plikter å gi foretaket tilstrekkelig grunnlagsmaterieell slik at foretaket er i stand til å oppfylle sin informasjonsplikt overfor arbeidstakerne” (FOR-2000-12-22 nr. 1413). Dermed kan det sies at ansvaret for å informere om innskuddspensjon er delt mellom arbeidsgiver og forsikringsselskap.

Innskuddspensjonslovens § 2-7 fastslår videre at ”Det skal legges vekt på å gi arbeidstakerne et godt bilde av medlemmenes rettigheter, pensjonsinnskuddene og hvilken alderspensjon disse kan ventes å gi. Tilsvarende gjelder opplysninger om forsikring som vil gi uføreytelser eller ytelser til etterlatte.” Dette er gjentatt i forskriften, som dessuten også presiserer at det skal ”gis informasjon om risiko og risikovirkninger knyttet til det investeringsvalg som er gjort for pensjonsordningen”.

Men også Lov om forsikringsavtaler (forsikringsavtaleloven) gjelder for disse ordningene. Lovens § 11-2 regulerer utstedelse av forsikringsbevis i forbindelse med nytegning av avtaler: ”Så snart avtalen er inngått, skal selskapet gi forsikringstakeren et skriftlig forsikringsbevis som fastslår at avtale er inngått og henviser til vilkårene. Sammen med beviset skal selskapet gi forsikringstakeren de vilkår som skal gjelde for avtalen.” I samme paragraf heter det også at forsikringsbeviset skal framheve hvilke forbehold som er tatt om begrensning av ansvar på grunn av den forsikredes

---

helsetilstand (punkt b), og i § 11-1 pålegges selskapet å opplyse om reglene for å bringe tvister inn for en klagenemnd.

Altså legger lovverket tydelige føringer for hva slags informasjon arbeidstakeren har krav på, og som arbeidsgiver og forsikringsselskapene plikter å informere om.

I forbindelse med skriftlig informasjonsmaterieell der det ikke er mulighet for en dialog mellom partene i kommunikasjonen, er det avsender som må sørge for å tilrettelegge informasjonen slik at mottakeren har mulighet for å forstå den. Når pensjonsleverandøren utvikler informasjonsmaterieell på vegne av bedriften, har de også overtatt et ansvar for å formidle ”et godt bilde av medlemmenes rettigheter, pensjonsinnskuddene og hvilken alderspensjon disse kan vente å gi” (jf. sitat ovenfor), i tillegg til det generelle kravet til dem som avsender om å tilpasse budskapet til leseren. ”En tekst må være tilpasset leseren,” sier Språkrådet på sin nettside. ”Alle skal kunne forstå lover og forskrifter av allmenn interesse. Alle skal kunne forstå brev og kunngjøringer fra det offentlige” ([www.sprakrad.no](http://www.sprakrad.no)). Fordi tjenstepensjon er en lovbestemt ordning og selskapene som orienterer om dem, gjør det med basis i en offentlig lovbestemmelse, kan informasjonstekstene om pensjon også regnes som en form for offentlig informasjon. Derfor er målsettingen om at informasjonen skal være forståelig, også relevant som rettesnor for forsikringsselskapene når de produserer materieell i stor skala til medlemmene innenfor arbeidslivet.

### **Forutsetninger hos mottakerne**

Lovtekstene som er omtalt ovenfor tyder på at loven har som intensjon å sikre at det enkelte pensjonsmedlem får saksvarende opplysninger gjennom informasjonen som gis om ordningene. Men for at lovens intensjon skal innfris og mottakeren skal kunne danne seg ”et godt bilde”, må informasjonen bli både lest og forstått – av alle i den store gruppa av mottakere, som rommer alle nivåer av lesekompetanse.

Internasjonal forskning de siste tiårene har vist at leseforståelse ikke bare handler om å kunne avkode bokstaver og ord, men også – og ikke minst – om erfaringer og

bakgrunnskunnskap, om hjernens funksjon og kapasitet, om tekstens syntaks, sammenheng og struktur og om interesse og motivasjon hos leseren (Reynolds 2002, Lovén 2002). I Norge har det de siste årene vært gjennomført flere undersøkelser av hvor godt nordmenn leser. Blant annet har leseferdighetene hos voksne vært kartlagt som ledd i et større internasjonalt forskningsprogram, Adult Literacy and Life Skills (ALL). Informantene ble testet på ferdigheter i lesing av løpende prosatekst og av mer sammenhengende tekst med grafiske framstillinger, og ferdighetene ble rangert etter en skala på fem nivåer. På nivå 1 må leseren kunne ”finne en opplysning i teksten som ... det spørres etter” og ”fyller inn oppgitte opplysninger i et skjema”, på nivå 5 ”lete gjennom komplekse oppsett med informasjon som inneholder mange distraktorer, ... kunne trekke logiske slutninger på høyt nivå og ... ta i bruk fagspråk (spesialisert språk)” (Gabrielsen 2006:57). Undersøkelsen viser at hele 900 000 nordmenn befinner seg i ”risikogruppen” på de to laveste ferdighetsnivåene, nivå 1 og 2. Av disse er det cirka 350 000 personer på nivå 1 som har problemer med avkoding. For øvrig viser resultatene at halvparten av befolkningen skårer til nivå 3, mens bare 18 % ligger på de to høyeste nivåene. Dette viser at dersom de som utformer informasjon til brede målgrupper, vil nå fram til den enkelte med sitt budskap, må de ta høyde for ulik lesekompetanse og bakgrunn hos mottakerne, og de må også ta hensyn til at svært mange er bare middels gode lesere.

En annen faktor som influerer på om mottakeren forstår teksten, er interesse og motivasjon for å sette seg inn i det saken handler om (Simonsen 1999). Kanskje er det ikke å vente at yngre folk er opptatt av pensjon og forsikring mot uførhet. Litt mer uventet er det at selv i gruppen over 60 år er det bare 34 prosent som synes de vet nok om sin pensjonsordning ([www.fnh.no](http://www.fnh.no) a.). Den nye loven om tjenstepensjon har ikke fått så mye oppmerksomhet i pressen og offentligheten at menigmann kan forventes å ha blitt klar over ordningen. Noen kan ha fått informasjon på arbeidsplassen i forbindelse med at ordningen ble framforhandlet og etablert, andre ikke. Derfor vil materialet som blir sendt direkte til den enkelte, ha stor betydning som kilde til informasjon og kunnskap. Men avsender kan ikke regne med at mottakeren er spesielt

---

interessert i utgangspunktet, så mye står og faller på om materiellet i seg selv skaper motivasjon.

Ofte er det slik at når mennesker kommer opp i viktige eller kritiske livssituasjoner, vil mange aktivt søke etter og kunne tilegne seg informasjon på et høyt nivå både i språk og innhold (Barton og Hamilton 1998:144). Når det virkelig gjelder, kommer også motivasjonen for å sette inn tid, krefter og innsats for å få vite og forstå. Det er også i kritiske situasjoner eller overgangsfaser at pensjonsordningen er viktig for folks økonomi og rettigheter. Men så lenge livet går på det jevne, er det de færreste som fanger opp ting som at

- hvis man er medlem mindre enn ett år, mister man retten til den innbetalte kapitalen
- pengene ikke bare blir stående på konto, men at medlemmet selv kan velge investeringsportefølje og er ansvarlig for avkastningen ved pensjonsalder
- enkelte dekningsfor uførhet og dødsfall kan bortfalle hvis ”skaden” inntreffer innen hhv. to og ett år og kan skyldes noe man kjente til ved innmeldingen.

Det første er viktig for unge som går ut og inn av korte arbeidsforhold, det andre er viktig på lang sikt, det tredje er viktig for arbeidstakere med skrantende helse. Uansett alder og livssituasjon kan denne informasjonen plutselig vise seg å være svært aktuell. De fleste som mottar dette materiellet er nyansatte, arbeidsføre mennesker som tenker lite på sykdom og alderdom. Informasjon som skal nå fram til dem, må både vekke interesse og være lett å tilegne seg. Når det viser seg at så få er orientert om ordningen de er medlem av, kan det kanskje være noe ved informasjonen som gjør at både yngre og eldre blir ”hektet av”.

## 2.3 Problemstilling og materiale

Det første møtet mellom selskap og medlem skjer gjennom informasjonen ved innmelding og kan være avgjørende for hvilket forhold leseren får til avsenderen. Hva velger selskapene å informere om? Er det noe leseren opplever som viktig og nyttig?

Er informasjonen tilpasset leserens ferdigheter og behov? Forstår leseren hvilke vilkår og rettigheter som er knyttet til pensjonsordningen? Materiellet som sendes til de nye pensjonsmedlemmene, aktualiserer slike spørsmål. Jeg vil gjennomføre en tekstanalyse basert på nyere språkvitenskapelig teori, med meg selv i rollene som både mottaker og analytiker. Som voksen yrkesaktiv er jeg i målgruppa for materialet og kan lett identifisere meg med nye lesere, særlig med dem som i likhet med meg selv snarere legger bort enn leser igjennom informasjon om egen pensjonsordning. Gjennom lang utdanning og mange års yrkeserfaring har jeg relativt gode språklige forutsetninger, men i analysen velger jeg å identifisere meg mer med unge arbeidstakere og den halvparten av befolkningen som skårer middels på leseforståelsestester. På denne bakgrunnen og i samsvar med situasjonsbeskrivelsen foran vil jeg ut fra et mottakerperspektiv formulere denne problemstillingen for oppgaven:

1. I hvilken grad er informasjonen tilpasset mottakeren, nærmere bestemt:
  - a. Har teksten en form (språk, struktur osv.) som hjelper leseren til å forstå den?
  - b. Gir teksten informasjon som er viktig og relevant for leseren?
  - c. Bidrar teksten til å vekke interesse hos leseren?
2. I hvilken grad bidrar materialet til å dyktiggjøre mottakeren som forvalter av eget pensjonsmedlemskap?

Som materiale har jeg valgt informasjonsmaterieell fra tre selskaper: Gjensidige, Nordea og Vital (se vedlegg 1, 2 og 3). Materialet og tekstene er like på den måten at de blir oversendt mottakerne i posten, de fungerer som fysiske bevis på innmelding i en pensjonsordning og opplyser om rettigheter og vilkår knyttet til medlemskapet. Dessuten er de alle rettet inn mot innskuddsbasert tjenstepensjon med investeringsvalg. Men ellers er de ulike i utførelse og omfang:

- Gjensidige sender et adressert følgebrev sammen med et bevis (2 sider) og brosjyre/skriv om innskuddspensjon (vedlegg 1 a-c)
- Nordea sender først et standard informasjonsark (1 side) og senere selve beviset (2 sider) i en egen sending (vedlegg 2 a og b)

- 
- Vital sender et adressert bevis (5 sider) sammen med et informasjonsark om investeringsprofiler (vedlegg 3 a og b).

Det er korte tekster som alle brukes i en avgrenset situasjon og i en en-til-en-kommunikasjon mellom pensjonsleverandør og pensjonsmedlem, samtidig som de inviterer til et kundeforhold med mer kontakt. Men de inngår også i en større sammenheng og diskurs ved at de har bakgrunn i politiske beslutninger og vedtatte lover som regulerer institusjoners og enkeltmenneskers liv. Jeg vil undersøke tekstene med henblikk på hvilken plass og funksjon de har i samfunnet: Er det samsvar mellom tekstenes virkelighetsbilde og lesernes virkelighetsbilde? Kan tekstene fortelle noe om stabilitet eller endring i samfunnsutviklingen? For å undersøke dette vil jeg ikke bare analysere tekstene ved nærlesning, men også med et kritisk blikk og en vid tilnærming. Til å belyse dette bruker jeg også resultatet fra en enkel spørsmålsrunde til selskapene der de svarte på spørsmål om innhold og intensjon, mottakere, avsendere og kundeaktivitet (vedlegg 4).

Problemstillingen fokuserer primært på mottakerens forståelse og opplevelse av tekstene med hensyn til språk, innhold og evne til å motivere (pkt. 1). Men den stiller også spørsmål om tekstens effekt og nytteverdi for leseren (pkt. 2). Det første må undersøkes gjennom en analyse tett på teksten selv, mens det andre må hente inn perspektiver på individ og samfunn. Derfor er en kritisk diskursanalyse velegnet som ramme for en analyse som dette. I neste kapittel presenterer jeg det teoretiske grunnlaget jeg bygger analysen på, hvilken modell som ligger til grunn for den og noen av de analyseredskapene jeg bruker.

## 3. Teori og analysemodell

### 3.1 Teoretisk tilnærming

Rammen for analysemodellen henter jeg fra språkviterne Norman Fairclough og Michael Halliday. Begge er opptatt av språkets funksjonelle egenskaper, Fairclough med et vidt samfunnsanalytisk perspektiv og Halliday tettere på det lingvistiske. Nedenfor presenterer jeg teori som ligger til grunn for analysen, først Faircloughs modell for kritisk diskursanalyse og Hallidays teori om metafunksjoner ved språket. Jeg redegjør også kort for analyse av multimodale uttrykksformer og andre analysegrep som anvendes i selve tekstanalysen.

#### 3.1.1 Fairclough – kritisk diskursanalyse

Fairclough har utformet en mye brukt modell for analyse av tekster som ledd i kritisk diskursanalyse. I kritisk diskursanalyse analyserer man faktiske tilfeller av språkbruk i sosial samhandling, gjerne i stort omfang. Metoden retter et kritisk blikk på forholdet mellom språk og samfunn og på forholdet mellom analysen og det analyserte (Fairclough og Wodak 1997:258). Fairclough forutsetter at det er et dialektisk forhold mellom en kommunikatív hendelse og den sosiale strukturen som omrammer den. På den ene side er diskursen formet av de sosiale omgivelsene, på den annen side bidrar diskursen selv til å forme det sosiale systemet. Både underliggende ideologier og maktrelasjoner ved språkbruken er noe som folk ofte ikke er klar over, sier Fairclough. Diskursanalysen vil imidlertid gjøre skjulte trekk ved diskursen synlig (Fairclough og Wodak 1997:258, Englund og Ledin 2003:77).

Faircloughs modell for analyse av en kommunikatív handling er som en kinesisk eske: Sentralt og i midten står a) *teksten*, rundt den befinner seg b) den *diskursive praksis*, som igjen inngår i en ramme av c) *sosial praksis*. ”Modellen er en analytisk ramme til bruk for empirisk forskning i kommunikation og samfund,” sier Winther Jørgensen og



---

Phillips i sin presentasjon av Fairclough (80). Målet for diskursanalysen er å vise forbindelsene mellom disse dimensjonene ved teksten (Englund og Ledin 2003:78).

a) I nyere lingvistisk analyse handler tekstanalyse om langt mer enn å avdekke en ord-for-ord-betydning. Det råder enighet tverrfaglig blant forskere om at meningen ved en tekst ikke bare ligger i teksten i seg selv, men også dannes i mottakeren i møte med teksten. Hva teksten ”betyr” blir da ikke noe objektivt eller statisk, men vil variere med mottakernes forutsetninger og situasjon. For å komme nærmere en slik forståelse av teksten, inkluderer Fairclough også detaljert tekstanalyse i sin modell. Han skisserer ulike metoder for å avdekke karaktereristika ved teksten og trekker også på andre forskeres metoder, ikke minst lingvisten Michael Halliday (Winther Jørgensen og Phillips 1999:79).

b) Den diskursive praksis handler om forholdene rundt tekstens produksjon, distribusjon og konsumpsjon. Her vil Fairclough undersøke hvorvidt teksten følger en etablert konvensjon i form av fagdiskurs eller sjanger, eller om den representerer nyskaping. For denne analysen legger han særlig vekt på å studere intertekstualitet i tekstene. (Winther Jørgensen og Phillips 1999:81, Englund og Ledin 2003:79-80)

c) Med å undersøke sosial praksis vil Fairclough finne hvilken rolle teksten spiller med hensyn til konservering eller endring av forhold i samfunnet. Dette gjør han ved å se på hvilken større sammenheng, diskursorden, den aktuelle diskursive praksis inngår i. Han ser det som viktig å avdekke sosiale og kulturelle forhold utenfor diskursen som kan ha innflytelse, for eksempel institusjonelle og økonomiske betingelser. Ideologier nedfeller seg i diskurser slik at en diskurs eller diskursorden kan være et åsted for kamp om makt og hegemoni i samfunnet. Diskurser som uttrykker en ideologi som blir ”allmannseie”, har mest effekt, sier Fairclough. Han mener imidlertid at folk ikke bare lar seg passivt påvirke, men også gjør selvstendige vurderinger og valg (Fairclough 1992:86-91).

Tekstanalysen i kapittel 4 er strukturert etter denne tredelte modellen, men jeg velger å bruke de vanligere ”norske” betegnelsene for stegene i analysen, hhv. tekstbeskrivelse, teksttolkning og tekstforklaring.

### **3.1.2 Halliday – flerfunksjonelt språk**

Michael Halliday tar utgangspunkt i at mennesker bruker språket i sosiale relasjoner og med et funksjonelt sikte – ”Måten språket er organisert på, har ... blitt bestemt av de funksjonene språket skal fylle” (Berge m.fl. 1998:112). For Halliday er det derfor nær sammenheng mellom språket som system og som redskap for meningsformidling. Også han plasserer språkbruk i kontekst: kulturkontekst og situasjonskontekst. I kommunikasjon skjer det et samspill mellom språket og konteksten. Situasjonen språket brukes i, legger mening til språket, samtidig som språket kan legge mening til konteksten det inngår i (Berge m.fl. 1998:25, 37). Halliday mener at språk har to grunnleggende funksjoner for språkbrukeren: å forstå omgivelsene og å handle i forhold til andre. Halliday kaller dette metafunksjoner ved språket, eller typer av mening som alltid er til stede i en ytring, henholdsvis en ideasjonell og en interpersonell metafunksjon. Språket både ”er om noe” og ”gjør noe”. I tillegg kommer den tekstuelle metafunksjonen, som viser at det formmessige ved språket også ivaretar og uttrykker mening. I tekstbeskrivelsene i kapittel 4 blir tekstene analysert etter de tre metafunksjonene. Halliday har også bygget opp en funksjonell grammatikk med et omfattende begreps- og analyseapparat, blant annet prosesser/prosesstyper (3.1.4).

### **3.1.3 Det visuelle som meningsbærer**

En skriftlig tekst vil alltid inngå i et materielt ytre (som for eksempel nettside, bok, brosjyre) og være del av et grafisk og visuelt uttrykk. Den materielle og visuelle utformingen er ikke tilfeldig valgt av dem som utformer budskapet. ”Sign-makers use the forms they consider apt for the expression of their meaning, in any medium in which they can make signs,” sier Gunther Kress og Theo van Leeuwen (Kress og

---

Leeuwen 2006:8). Også det visuelle er uttrykk for ideologi og makt og bør gjøres til gjenstand for kritisk analyse, mener de. For å etablere et redskap for slik analyse, benytter de kritisk diskursanalyse og Hallidays tre språkfunksjoner til å etablere det de kaller en grammatikk for visuell design, der også det visuelle har tekstuell, ideasjonell og interpersonell funksjon (2006:14–15). Denne vinklingen vil jeg også bruke i analysen av det multimodale uttrykket i mitt materiale, om enn i relativt liten skala.

### **3.1.4 Noen relevante analyseredskaper**

Under tekstbeskrivelsen og teksttolkningen bruker jeg noen analyseredskaper som hjelper meg til å se hvilke virkemidler språket benytter for å uttrykke mening. Det ville falle for langt her å gjøre rede for alle begrepene som inngår i analysen. Men for å supplere den teoretiske bakgrunnen vil jeg presentere noen av dem ganske kort.

#### **Sammenheng i tekst**

Gjennom erfaringer med språk lærer vi å forvente at en tekst skal ha sammenheng, koherens, ved at delene av teksten står i et meningsfullt forhold til hverandre og til teksten som helhet (Svennevig 2001:198). Sammenhengen kan være umarkert og ligge bare i betydningen, det semantiske, eller den kan komme eksplisitt til syne som markert kohesjon (forbindere, referanser osv.). I analysen er det aktuelt å se etter både informasjonsstruktur, hvordan ny informasjon (rema) knyttes til det vi snakker om (tema) og emner, overordnet fokus for større eller mindre deler av teksten, og dessuten referentkopling, gjentatte henvisninger til personer, ting o.l. og setningskopling, relasjoner mellom setninger gjennom forbinderord (som adversativt ”men”, temporalt ”når”). Koherens er relevant i analyse av både tekstuell og ideasjonell struktur.

#### **Prosesstyper**

I Hallidays funksjonelle grammatikk er prosesstyper en viktig forklaringsfaktor innen den ideasjonelle metafunksjonen. I en setning er det noe som foregår: en prosess (verb) med deltakere og omstendigheter. Ved å analysere prosessene kan vi se

hvordan teksten forstår verden. Halliday deler dem inn etter semantisk funksjon slik at alle tenkelige prosesser kan finne sin plass (Vagle 1995:165). Med gradvise overganger kan prosessene fordeles på kategoriene

- a) eksistensielle og relasjonelle prosesser – som inngår i ”væren”, i abstrakte relasjoner
- b) verbale og mentale prosesser – som inngår i ”sansning”, i vår bevissthetsverden
- c) atferdsmessige og materielle prosesser – som inngår i ”gjøren”, den fysiske verden

Halliday gir også deltakerne i prosessene betegnelser etter semantisk funksjon, for eksempel aktør eller målobjekt (materielle prosesser), den sansende (mentale prosesser), det identifiserte eller den identifiserende (relasjonelle prosesser).

Deltakerbegrepet omfatter altså det som etter tradisjonell grammatikk både er subjekt og objekt. Omstendighetene framkommer gjennom preposisjonsfraser eller adverbialgrupper og uttrykker forhold som tid, sted, måte, årsak og liknende (Maagerø 1998:38-48).

Ut fra hva de representerer av årsaks- og ansvarsforhold, kan prosesstypene også klassifiseres som tilstander, handlinger eller hendelser. De relasjonelle og eksistensielle prosessene uttrykker tilstander, mens de materielle, de verbale og atferdsprosessene kan uttrykke både handlinger og hendelser. (Mentale prosesser faller utenfor denne klassifiseringen.) (Vagle 1995:167-168, Hellspong og Ledin 2006:130).

### **Proposisjoner og presupposisjoner**

Det er ikke bare ordene som gir en ytring mening. For å vurdere om det som påstås (det proposisjonelle innholdet), er sant og akseptabelt, trekker vi også inn konteksten.

I vanlig kommunikasjon vil deltakerne for å forstå og bli forstått spille på både situasjonen og sine generelle og spesielle kunnskaper om verden. Ved at noe kan forutsettes kjent, slipper man å si alt fra bunnen av, og kommunikasjonen kan bli mer effektiv. Den informasjonen som forutsettes kjent, kalles presupposisjoner. ”Det proposisjonelle innholdet i en ytring eller i en tekst er summen av de eksplisitt

---

framsatte påstandene om verden som ligger i ytringen(e), pluss presupposisjonene,” sier Svennevig (2001:53). Jo mer felles bakgrunnskunnskap deltakerne har, jo mer kan forutsettes i kommunikasjonen uten at forståelsen mellom dem spriker. I analysen undersøker jeg proposisjonene som del av den ideasjonelle funksjonen, for å identifisere innholdet, hva teksten sier om sitt tema. Å undersøke hva som er presupponert er relevant både for det ideasjonelle, mht. hvilken virkelighetsforståelse som ligger til grunn, og for den interpersonelle funksjonen, mht. modellesere og forholdet mellom deltakerne i teksten.

### **Språkhandlinger**

Når vi bruker språk, handler vi på flere måter. Vi former ytringer, proposisjoner, om forhold i virkeligheten: lokusjonær handling. Samtidig gjør vi noe gjennom ytringen, påstår noe, ber om noe, lover noe osv.: illokusjonær handling (Vagle m.fl. 1993:92). John Searle deler de illokusjonære språkhandlingene inn i fem grupper: 1) påstander el. konstativer, 2) direktiver el. reguleringer, 3) ekspressiver, 4) kommissiver el. løfter og 5) kvalifiseringer (Tønnesson 2002:229) Searle stiller opp et krav om oppriktighet – senderen ”må tro på sin påstand, må ønske direktivet effektivt, ... og mene det hun sier.” (Glomnes 2001:69) Men ytringen kan også utgjøre en perlokusjonær handling hvis senderen har underliggende hensikter med den, eller hvis den gir en effekt som ikke var intendert. Et eksempel: En far sier til tenåringen som ringer sent på kvelden om at hun blir forsinket: ”Du tar det siste toget!” Lokusjonært er dette en påstand, men illokusjonært er det et direktiv. I tillegg oppfatter vi det – perlokusjonært – som en trussel. I analysen er språkhandlinger relevant under den interpersonelle funksjonen.

### **Modelleser**

En modelleser er en tekstintern størrelse, ikke en empirisk leser. Umberto Eco er opphavsmann til betegnelsen, som står for ”det settet av kompetanser som forfatteren forutsetter hos mottakeren eller bygger opp hos denne i løpet av teksten” (Tønnesson 2002:226). Eco sier at en forfatter som vil at en tekst skal kommunisere, må

*foresee a model of the possible reader (hereafter Model Reader) supposedly able to deal interpretatively with the expressions in the same way as the author deals generatively with them. (Berge m.fl. 2003:34)*

Dermed vil en leser som ligger nært opp til modelleserens kompetanse, være best i stand til å tolke teksten i samsvar med avsenders intensjoner. Hva teksten eksplisitt eller implisitt henspiller på hos leseren av forhåndskunnskap eller evne til å trekke slutninger og gjøre utfyllinger, er med på å etablere modelleseren. Det kan finnes mer enn en modelleser i en og samme tekst (Tønnesson 2004:123). I den følgende tekstbeskrivelsen benytter jeg modelleserbegrepet både i analysen av det interpersonelle og som avrundende perspektiv på kapitlet.

### **Intertekstualitet**

I teksttolkningen trekker jeg inn situasjonskonteksten som forklaringsfaktor i tillegg til teksten selv. Avspeiler den direkte eller indirekte andre tekster? Følger teksten et fastlagt mønster? Det at en ny tekst nødvendigvis baserer seg på og henter elementer fra eksisterende tekster, kalles intertekstualitet. I henhold til Englund og Ledin skiller Fairclough mellom tekstsamspill (manifest intertekstualitet) og normsamspill (interdiskursivitet) som ulike former for intertekstualitet (Englund og Ledin 2003:222). Vi finner tekstsamspill når en tidligere tekst helt åpenbart lar seg identifisere i en annen (f.eks. ved sitat), og vi har normsamspill når kommunikasjon mellom ulike institusjoner, miljøer eller sektorer i samfunnet mer indirekte står under innflytelse av hverandre. Normsamspill handler om konvensjoner og normer for produksjon og konsumpsjon av tekst og undersøkes som ledd i teksttolkningen i tekstanalysen (Englund og Ledin 2003:226). Sjangere er også en form for intertekstualitet, som utgjør ”normbestemt[e] mønster for tekstlig atferd som tjener spesifikke kommunikative formål” (Tønnesson 2002:228). Brukt i henhold til normen sikrer sjangeren en felles tekstforståelse mellom avsender og mottaker. Men når sjangere eller sjangertrekk brukes i andre tekstarter og sammenhenger, bidrar det til nyskaping og endring av sjangere og sjangerforståelse. Slike endringer kan derfor være relevante som signaler om stagnasjon eller utvikling.

---

## 3.2 Framgangsmåte for analysen

I Faircloughs modell for kritisk diskursanalyse inngår analyse av tekster som et sentralt element, og dette vil også utgjøre hovedtyngden i min analyse. I *tekstbeskrivelsen* (4.1) behandler jeg tekstene fra det enkelte selskapet hver for seg (4.1.1 – 4.1.3), mens jeg i *teksttolkningen* (4.2) og *tekstforklaringen* (4.3) ser på dem samlet. Spørsmålene og perspektivene i problemstillingen blir tatt opp særlig i disse to kapitlene. I *avslutningen* i kapittel 5 vil jeg trekke tråder mer oppsummerende i forhold til problemstillingen.

### **Tekstbeskrivelse**

I tekstbeskrivelsen (kap. 4.1) låner jeg noen grep fra Hellspøng og Ledin i *Vägar genom texten* (Hellspøng og Ledin: 2006). Med utgangspunkt i Hallidays metafunksjoner skisserer forfatterne en metode for analyse av det som i realiteten er ”oupløsligt sammantvinnade trådar i textens väv” (2006:46). De sier at til hver metafunksjon svarer en struktur i teksten: tekstuell struktur som de kaller form, ideasjonell struktur som de kaller innhold, og interpersonell struktur som de kaller relasjon. Til hver av disse er det språklige komponenter som det er relevant å undersøke – under tekstuell leksikogrammatikk, tekstbinding og komposisjon, under ideasjonelt tema, proposisjoner, prosesser, modalitet og perspektiv, under interpersonelt språkhandlinger, holdninger (sv. attityder) og (sosial) ramme.

Den tekstuelle strukturen, formen, bidrar til å klargjøre for leseren hva teksten sier eller betyr. Analyse av det tekstuelle kan fortelle mye om hvorvidt teksten er lettlest eller ikke, og kan også belyse tekstens stil og sjanger. Den ideasjonelle strukturen, innholdet, bidrar til at leseren skaper seg en mening med teksten, ved å formidle hva teksten handler om og hvilket ståsted den inntar i forhold til sitt innhold. Den interpersonelle strukturen uttrykker samspillet eller forholdet mellom avsender og mottaker og hvordan teksten bidrar til å forme relasjoner mellom dem.

I tekstbeskrivelsen blir tekstene analysert tekstuelt, ideasjonelt og interpersonelt og med fokus på både ordnivå, grammatisk nivå og tekstnivå (Vagle 1995:137). I likhet

med metafunksjonene griper også disse nivåene over i hverandre, slik at analysen kan komme til å ta opp samme språkfenomen på ulike nivåer. Særpreget til den enkelte teksten vil også påvirke formen, omfanget og rekkefølgen i analysen. En del av behandlingen under tekstbeskrivelsen vil dessuten grense over mot teksttolkning.

### **Teksttolkning**

I teksttolkningen (kap. 4.2) vil jeg se på tekstene i faktisk bruk og trekker derfor inn situasjonskonteksten og den diskursive praksis som tekstene inngår i. Tolkningen bygger på beskrivelsen av situasjonskonteksten i kap. 2 og tekstbeskrivelsen i 4.1.

”Teksttolkning oppstår i et møte mellom det som er *i* tolkeren og det som er *i* diskursen, der tolkeren investerer sine ressurser: kunnskap om språket (inkludert kommunikativ kompetanse), erfaringer om verden (kunnskap, antakelser, tro osv.) og evnen til å trekke slutninger,” sier Vagle (1995:200). Dette kan gjelde for både leserens og analytikerens tolkning av teksten. Hva har jeg funnet gjennom analysen av tekstene, og hvordan forholder dette seg til situasjonen?

I teksttolkningen vil jeg ha hovedfokus på produsentene og på konsumentene. Som ledd i dette vil jeg undersøke forhold omkring produksjonen av tekstene som kan ha influert på utformingen av produktet med hensyn til hvilke valg avsenderne har gjort, hvem de skriver for, hvordan de gjør det osv. Jeg vil også fokusere på mottakeren, konsumenten og hva som influerer på mottakerens tolkning. Hvordan innvirker situasjon og sjanger på leserens forståelse? Hva har leserens forventninger til materialet og leserens forkunnskaper å si? Hvilke sosiale roller tegnes i teksten av avsender og mottaker?

Jeg legger to forutsetninger til grunn for analysen. 1) Leseren går til teksten med en positiv intensjon om å forstå hva teksten vil si gjennom ord, emner, former og innhold. Blant annet fordi materialet er personlig adressert, regner leseren med at det handler om noe som gjelder en selv og som trolig er viktig. Dessuten forutsetter jeg 2) at avsender har ansvar for å tilpasse budskapet (tekst, form, innhold) på en måte som gjør det mulig for mottakeren å tilegne seg det. Siden dette er skriftlig



kommunikasjon, har ikke mottakeren uten videre mulighet til å spørre tilbake hvis det er noe som er uklart, derfor må avsender tilstrebe at teksten er så presis at det ikke oppstår tvil om hva den vil uttrykke.

### **Tekstforklaring**

I tekstforklaringen (kap. 4.3) trekker jeg linjer til storsamfunnet og tekstenes plass i en samfunnsmessig utvikling. Hvordan forholder tekstene seg til Faircloughs sentrale teori om at diskurs både konstituerer og er konstituert av forhold i samfunnet? Her vil jeg se på hvilken større diskursorden de tre tekstene inngår i, hva som er den institusjonelle rammen og om tekstene både er formet av samfunnsforhold og selv er med på å prege eller omforme samfunnet. Ifølge Fairclough bør en analyse av sosial praksis støtte seg til sosiologisk teori og kulturteori og gjerne større undersøkelser av diskursordener (Winther Jørgensen og Phillips:82). Et slikt format er av mange grunner ikke aktuelt for denne oppgaven. Men jeg vil likevel i denne delen av analysen rette blikket mot forhold som har med makt, ideologi og hegemoni å gjøre. Hvis tekstene inngår i en endringsprosess, hva slags endring handler det om, og hvilke aktører deltar i prosessen? Og i hvilken grad bidrar tekstene til å skape den tilsiktede endringen?

## 4. Tekstanalyse i et kritisk perspektiv

I dette kapitlet undersøker jeg tekstene fra de tre selskapene (4.1 Tekstbeskrivelse), ser dem i lys av situasjonskonteksten (4.2 Teksttolkning – diskursiv praksis) og hvordan de inngår i en videre samfunnskontekst (4.3 Tekstforklaring – sosial praksis). Materialet er gjengitt som vedlegg i siste del av oppgaven.

### 4.1 Tekstbeskrivelse

Tekstene er som nevnt (2.3) forskjellige i både utforming og omfang. Fordi jeg ikke har funnet noen særtrekk ved noen av dem som skulle tilsi en spesiell rekkefølge i behandlingen, har jeg i tekstbeskrivelsen ganske enkelt valgt å gjennomgå selskapene alfabetisk: Gjensidige i 4.1.1, Nordea i 4.1.2 og Vital i 4.1.3. Med ett unntak (Vitals informasjonsark) følger beskrivelsen av alle tekstene en inndeling i et tekstuelt, ideasjonelt og interpersonelt perspektiv. Under tekstuelt har jeg særlig fokus på hvilke trekk ved teksten som influerer på leseforståelsen, under ideasjonelt på hvilke saksforhold og hvilken virkelighetsforståelse teksten framstiller, og under interpersonelt ligger fokus på hvordan teksten motiverer til lesning og interesse for temaet. Siden tekstene er ulike, vil presentasjonen i disse avsnittene variere og ikke følge noen felles mal. Analysen av hvert selskap avrundes med et eget avsnitt som fokuserer på tekstenes sjanger og stil og hvilke modellesere som trer fram. Når jeg enkelte steder har kursivert ord og uttrykk i sitater fra materialet, er det for å tydeliggjøre poenger i analysen.

#### 4.1.1 Gjensidige

Gjensidiges sending består av et oversendelsesbrev på en side og et forsikringsbevis på to sider samt en brosjyre om innskuddspensjon spesielt tilpasset hver bedrift (se vedlegg 1 a, b og c). Brevet og forsikringsbeviset er i svart-hvitt og uten illustrasjoner, mens brosjyren inneholder grafiske figurer i farger.

---

## *Oversendelsesbrevet*

### **Tekstuelt**

Oversendelsesbrevet følger et klassisk brevoppsett, med avsenderopplysninger, mottakerfelt, emneoverskrift og avsenders hilsen med signatur. Utover emnetittelen er det ingen overskrifter som angir en tematisk disposisjon. Emnetittelen ”Oversendelse av Pensjons- og forsikringsbevis” er saksvarende for de to første avsnittene. Her får mottakeren sin identitet med nummer som medlem av pensjonsordningen, og det fortelles at det vedlagte forsikringsbeviset skal inneholde ”kortfattet informasjon om dekningen”. Avsender knytter dermed de to skrivenene til hverandre og forbereder leseren på innholdet i vedlegget, beviset. Imidlertid er brosjyren som Gjensidige også lar inngå i sendingen til de ansatte, ikke nevnt i brevet.

Brevet har ikke mellomtitler. I stedet bruker teksten et annet struktureringsgrep som ”lim” og foranledning til å gi ny informasjon. I første del, som omhandler avtalen mellom bedriften og selskapet, starter den med å identifisere mottakeren ”som ansatt”. Deretter åpner tredje avsnitt, som innleder tekst om Gjensidiges nettløsning, med å betegne mottakeren ”som forsikringsmedlem”. Dermed skapes det en struktur i teksten, basert på mottakerens roller i forhold til tematikken, som arbeidstaker og nettbruker.

Teksten i brevet må sies å være relativt leservennlig. Teksten har god koherens – den tar utgangspunkt (tema) i det kjente for å presentere (som rema) det ukjente. Dessuten er setningene høyretunge, ved at ny informasjon kommer i siste del av setningen. Dette er en hjelp for leseren, som raskt får etablert en ”plattform” for setningen og kan konsentrere oppmerksomheten om den nye informasjonen. Men i det siste og lengste avsnittet er setningene mer kompliserte. Rema-delen er lang, med blant annet lange nominalledd, relativsetninger og invertert ordstilling (”du kan selv velge, ”ved fritt å forvalte”) som stiller større krav til leserens oppmerksomhet enn den foregående teksten. Vi skal se nærmere på den tyngste setningen under ideasjonelt nedenfor.

Mange av ordene i brevteksten er faguttrykk (dekning, risiko), mange av dem er sammensatte (forsikringsmedlem, fondsalternativer) og noen er samtidig verbalsubstantiver (investeringsalternativer, avkastningspotensiale). Brevet bruker dessuten uttrykk fra fagområdet forvaltning (oversendelse av, vedlagt følger, herunder), noe som bidrar til å gi teksten et formelt preg. Alt dette er trekk ved språket som gjør lesning vanskelig. Men i brevteksten bidrar den ledige setningsbygningen til å oppveie virkningen av en krevende ordbruk, slik at teksten totalt sett er grei å komme igjennom.

### **Ideasjonelt**

Brevet gir mest plass til å informere om nettløsningen og kundens mulighet til å forvalte pensjonsinnskuddet selv (avsnitt 3 og 4), ikke til oversendelsen eller beviset slik overskriften indikerer. Informasjonen kommer ikke i en ideell rekkefølge. Den tekniske informasjonen om pålogging kommer litt brått på leseren fordi det ikke først blir sagt generelt at det finnes en nettside for medlemmene. På samme måte går teksten rett på når temaet er investering og forvaltning av pensjonsinnskuddet i 4. avsnitt: ”Du finner informasjon om *hvilke investeringsalternativer du kan velge mellom*”. Teksten forutsetter dermed at kunden vet fra før både at pengene som innbetales blir investert på finansmarkedet, og at en selv kan være aktiv som forvalter av midlene. Også den neste setningen krever mye bakgrunnskunnskap hos leseren:

*Du kan selv administrere ditt pensjonsinnskudd gjennom å velge risikoprofil for Gjensidiges forvaltning av innskuddet, eller du kan velge selv å ta ansvar for forvaltningen ved fritt å plassere innskuddet blant tilgjengelige fondsalternativer.*  
(Min linjedeling for å få fram setningsstrukturen tydeligere.)

Her er det trolig bare de mest innvidde som forstår hva som er forskjellen mellom de to valgmulighetene ”risikoprofil for Gjensidiges forvaltning av innskuddet” og ”tilgjengelige fondsalternativer”. Brevet gir ingen forklaring. (Som vi skal se senere, redegjør informasjonsarket for tre ulike risikoprofiler, men nevner ikke noen annen valgmulighet.) Slik setningen står, blir den et underpunkt til opplysningene foran i avsnittet om hva slags informasjon som finnes på nettet, og den formidler to budskap

---

samtidig – både at man har disse valgmulighetene og at investeringsvalget gjøres på nettet.

Hvis vi ser på setningene og prosessene i brevet og hva de uttrykker, ser vi at de i hovedsak er materielle og handlingsrettede (14 av 19). Dette tyder på at teksten er konkret snarere enn abstrakt, noe som også gjør teksten mindre komplisert for leseren. Mottakeren er tydelig til stede i teksten, men avsender kommer til syne bare ved bruk av firmanavnet ("*Gjensidiges* forvaltning") eller eiendomsuttrykk ("*vår* internettløsning"). Vi finner tre relasjonelle prosesser ("*er* du dekket av", "*og har* medlemsnummer", "*er* du registrert") og en verbal ("*du omtales*") i passiv form. Av dette ser vi at brevet tegner et bilde av nærhet til mottakeren, men avstand til avsenderen. Dette skal vi berøre nærmere nedenfor under "Interpersonelt".

Men samtidig som avsender inntar en tilbaketrukket rolle, er institusjonen desto mer til stede gjennom tekstens synsvinkel eller perspektiv. Gjennom hele teksten "snakker" teksten til et "du" i form av påstander om verden. Bare i forbindelse med investeringsvalget åpnes det for selvstendighet hos mottakeren ("*du kan velge*", "*du kan selv administrere*"). Avsender innlemmer også arbeidsgiveren i dette tilbaketrukne perspektivet ved nominalisering og passivkonstruksjon i "*er du dekket av arbeidsgivers tjenestepensjon tegnet hos Gjensidige*". Samlet sett kan vi si at det ideasjonelle i teksten er et sett av udiskutable fakta framsatt av en avsender med stor avstand til mottakeren.

### **Interpersonelt**

Ved å framheve brevet funksjon som oversendelsesbrev antyder avsenderen samtidig at brevet inngår i en formell sammenheng. Det er den nøytrale forsendelsen som fokuseres, på bekostning av en mer personlig henvendelse til mottakeren. Dermed etablerer brevet allerede i åpningen en distanse mellom avsender og mottaker. At brevet er undertegnet av administrerende direktør, forsterker den formelle avstanden. Brevet er opplagt et individuelt tilpasset standardbrev som stammer fra en

saksbehandler, men vedkommendes identitet framkommer verken med navn eller nummer. Det er *finansinstitusjonen Gjensidige* som framstår som avsender.

Formidler avsenderen likevel noe om seg selv? Eksplisitt finner vi avsender bare som institusjon, gjennom firmanavnet eller eiendomspronomenet 'vår/vårt' i formuleringer som uttrykker noe selskapet yter eller er i besittelse av: "tjenestepensjon *tegnet hos Gjensidige*", "vår internettløsning", "Gjensidiges forvaltning av innskuddet". I tillegg kan vi implisitt identifisere selskapet som skjult agens i ulike konstruksjoner: "Du *omtales ... som*" (hvem omtaler?), "oppdatert informasjon" (hvem oppdaterer?), "veiledning med hensyn til risiko" (hvem veileder?), "plassere ... blant *tilgjengelige fondsalternativer*" (hvem gjør tilgjengelig?). I disse uttrykkene er det underforstått at det er Gjensidige som handler og setter premisser for forhold som gjelder mottakeren som pensjonsmedlem.

Mottakeren blir identifisert og definert fra start, "som ansatt" og "som forsikringsmedlem", og med et medlemsnummer og fødselsnummeret som også skal være bruker-ID til nettløsningen. Som vi så ovenfor, inngår "du" i ulike prosesser som også skaper et bilde av mottakeren: relasjonelle prosesser som tilskriver "du" en identitet eller en egenskap ("som forsikringsmedlem er du registrert med bruker-ID"), og materielle prosesser med "du" som en handlende deltaker ("du finner informasjon", "du kan velge", "du kan selv administrere"). Mottakeren blir her dels definert som et nummer, dels "klarert" som godkjent nettbruker med en slags innvidd-status, og dels får mottakeren status som selvstendig aktør som nettbruker og fondsforvalter, riktignok innenfor de rammer som selskapet har definert.

Teksten tegner altså et bilde av en avsender som har definisjonsmakt og en mottaker som er forhåndsdefinert, men som har en viss frihet og et visst ansvar for sin egen situasjon. Det er et asymmetrisk forhold, der avsender gjennom språk og henvendelsesform viser at selskapet er både premiss- og informasjonsleverandør for ordningen mottakeren er blitt medlem av.

---

Hvilke språkhandlinger utfører teksten? Ytre sett framstår den som en rekke konstateringer med faktainformasjon om virkeligheten. Likevel har deler av teksten et annet, illokusjonært budskap. Brevet åpner med det som nærmest er en *kvalifisering* (Som ansatt ... er du ... 'forsikringsmedlem'). Teksten om nettløsning og innskuddsforvaltning er også ytre sett konstateringer ("Du kan selv administrere ..."), men forstås primært som invitasjoner eller oppfordringer til aktivitet, som et mildt *direktiv*: "Logg deg på nettsiden for å finne mer informasjon" og "Bli fondsforvalter du også". Men denne forståelsen er godt kamuflert, både gjennom de konstaterende setningene og ved at det nye innholdet (etter oversendelsesinformasjonen) ikke er introdusert. En stikktittel her kunne ha vært både blikkfang og forklaringselement og gjort det lettere for mottakeren å oppfatte denne beskjeden eller oppfordringen fra avsenderen.

Brevteksten gir leseren bare begrenset hjelp til å forstå vanskelig innhold og ukjente begreper. Det informeres om hvordan man kan logge seg på nettsiden før det sies hvorfor man skal gjøre det. Og det fortelles om investering og avkastningspotensiale uten at det forklares at investeringsvalg er et særtrekk ved den pensjonsordningen som medlemmet nå er meldt inn i. Når teksten ikke knytter an til det som kan være kjent for leseren fra før, eller gir fra seg nødvendig informasjon som referanseramme, gir den et signal om avstand mellom avsender og mottaker, gjennom et dobbelt budskap som inviterer leserne inn, men som samtidig stenger noen av dem ute. Som vi så ovenfor, tar teksten også for gitt at leseren forstår en del faguttrykk på områdene pensjon (tjenestepensjon), data (menyvalg, pålogging), forsikring (dekning, forsikringsvilkår) og finans (risikoprofil, investeringsalternativer, avkastningspotensiale), ord det er vanskelig for mange av leserne å forstå til fulle. Mye av intensjonen med brevet er sannsynligvis å motivere mottakeren til å bruke nettet, siden det meste av teksten informerer om nettløsningen. Men nivået språklig og innholdsmessig og den fagtekniske presentasjonen av investeringsvalg i brevet bidrar neppe til å øke leserens tro på at det er mer innsikt å hente på nettet.

## *Forsikringsbeviset*

### **Tekstuelt**

Som oversendelsesbrev skal Gjensidiges brev vise til vedlegget – ”pensjons- og forsikringsbeviset”. Men i selve skrivet kalles det ”spare/forsikringsbevis”, noe som bidrar til usikkerhet. Kan de ha sendt feil vedlegg? Hvorfor er det ikke samsvar? Vi skal se at ikke alt er like presist i den påfølgende teksten heller.

Begge sidene av beviset har samme topptekst, med avtalens nummer og en opplysning om avtalens tilknytning til lov- og regelverk. Side 1 inneholder i hovedsak formalia og en presentasjon av innskuddsbeløp og beregnet pensjonsutbetaling. Side 2 inneholder seks tekstavsnitt og til slutt en avsenderidentifikasjon (foretakets navn og nummer). Det er ingen egne overskrifter som skiller mellom side 1 og side 2, selv om tekstene er svært ulike (taloppsett vs. tekst). Typografisk finner vi en fet underoverskrift som er brukt på begge sidene: på side 1 som rubrikkoverskrift i tabellen, på side 2 som avsnittstitler og i foretaksnavnet. Hvilken funksjon eller betydning denne fonten har når den brukes så ulikt, er derfor usikkert.

I tallpresentasjonen på side 1 er det brukt skrifttyper, innrykk og linjeavstand på måter som skaper et uryddig inntrykk, og som det er vanskelig å se funksjonen av. Tabellen består av én kolonne med tekst (under ”Avtalen omfatter følgende dekninger for deg”) og én med tall (under ”Årlig beløp”). I denne tabellen er flere ting forvirrende:

- De to linjene om ”Estimert årlig pensjonsutbetaling” er som eneste del av teksten rykket inn og satt i kursiv. Denne opplysningen kunne vært satt under tabellen og tettere på oppstillingen over forutsetninger for utregningene.
- Til kolonnen ”Årlig beløp” finner vi en asterisk som henviser til teksten nederst på siden. Men forklaringsteksten er splittet i to, både med skrifttyper og av en blanklinje som gjør det vanskelig å se at de to delene henger sammen.
- Listen over forutsetninger inneholder noen pussigheter som bidrar til det uryddige inntrykket: Det er ikke samme antall desimaler i prosenttallene for inflasjon, lønnsvekst og avkastning; det er brukt ”vekst i lønn” og ikke ”lønnsvekst”; personrelaterte og samfunnsrelaterte opplysninger listes opp om hverandre.



---

På side 2 indikerer avsnittstitlene at teksten handler om rettigheter og begrensninger knyttet til avtalen – de positive nevnes først og så de negative. Men tekstene mangler en samlende overskrift som kunne fungert som en forståelsesnøkkel for det som nå mest framstår som en punktoppstilling. Opplistingen minner om et lovformular, og den manglende overskriften kunne gjerne vært ”Rettigheter og begrensninger knyttet til tjenstepensjonsavtaler”.

Alle avsnittene, unntatt det siste om tvist, handler om rettigheter eller begrensninger. I titlene framkommer det som henholdsvis ”*Rett til oppspart kapital*”, ”*Disposisjonsrett*”, ”*Innskuddsfritak*” og ”*Avkortning*”, ”*Begrensning*”. Men ikke alle overskriftene er dekkende for tekstavsnittet, og begrensningene er ikke alltid synliggjort. ”*Rett til oppspart kapital*” indikerer ikke det som teksten sier, nemlig at en medlemstid på under ett år gjør at du nettopp *ikke* har rett til kapitalen, men mister den. ”*Disposisjonsrett*” viser seg å handle om at man slett *ikke* kan disponere over midlene. Dermed kan det ikke sies at stikktitlene her fungerer slik en forventer, som signaler om komposisjon og ”beskjed” til leseren om hva som følger.

Det er liten eller ingen innbyrdes sammenheng (koherens) mellom de sju korte avsnittene på side 2. Riktignok henger informasjonen under ”*Innskuddsfritak*” og ”*Begrensning ved uførhet*” (regelen om to år etter innmelding) tematisk sammen, men tekstene er skilt fra hverandre av teksten om ”*Avkortning*” slik at det blir vanskeligere å oppfatte sammenhengen mellom dem.

Innenfor hvert avsnitt/punkt finner vi lange og innholdsmettede setninger. Flere av dem starter med en lang vilkårssetning i temaposisjon fulgt av verbaler med jusspråklig preg (”Hvis du har vært medlem i bedriftens tjenstepensjon i mer enn 12 måneder *forblir*”, ”Hvis innskuddsfritak og/eller uførepensjon er tilknyttet *inntreer ikke*”). Men setningene er samtidig høyretunge. Et eksempel på denne språkbruken finner vi under ”*Begrensning ved dødsfall*”. Her forekommer en setning på hele 49 ord, som skjematisk kan stilles opp slik:

Vilkårssetning	Helsetning	Vilkårssetning med relativsetninger		
Hvis [= <i>dersom</i> ] barnepensjon og/eller ektefelle/samboerpensjon er tilknyttet	inntreffer ikke denne dekningen	når [= <i>dersom</i> ] medlemmets dødsfall skyldes sykdom, skader eller lyte	som	medlemmet hadde eller må antas å ha kjent til [ <i>"ved inntredelsen i pensjonsordningen" uteglemt?</i> ]
			og som	deretter innen ett år etter at Gjensidiges ansvar for den enkelte dekning begannte å løpe, medfører dødsfall.

Setningen stiller store krav til leserens konsentrasjon og språkferdigheter. Den inneholder to vilkårssetninger, under- og sideordnede leddsetninger, preposisjonsfrase med innskutt leddsetning, sammenstillinger (som "og/eller") og oppramsinger. I tillegg bruker den ord uklart semantisk (når = *dersom*), den mangler komma etter leddsetninger og ser ut til å mangle en formulering i teksten (jf. høyre kolonne øverst).

På ordnivå finner vi noen få fagord som ikke lar seg forstå på bakgrunn av vanlig språk- og samfunnsforståelse (s. 1: balansert, investeringsprofil). Noen lar seg lettere forstå ut fra sammenhengen (pensjonskapital, saldo, ytelse, dekning, avkortning, tvist). I tillegg finner vi mange ord som ligger nærmere dagligspråket, men som likevel framstår som krevende i teksten fordi de virker arkaiske (lyte, forblir, båndlagt) eller brukes i abstrakt betydning (eiendom, tilknyttet, løpe).

I tillegg til den uteglemt formuleringen i setningen i skjemaet ovenfor, er det også andre redaksjonelle uklarheter som kan påføre leseren usikkerhet og merarbeid:

- Siste setning i "Begrensning ved uførhet" lyder: "Dette gjelder ikke hvis medlemmet har avgitt egenerklæring for helse ved inntredelse eller forhøyelse". "Inntredelse refererer tilbake til foregående setning. Men hva refererer "forhøyelse" til?
- De to tekstene om begrensning ved dødsfall og uførhet er svært parallelle i form og innhold. Derfor virker det også rart at de skiller lag i formuleringen "som medlemmet hadde /.../ må antas å ha kjent til" – her har uførhetsteksten

---

et ”og”, mens dødsfallteksten har ”eller”. I et tvisttilfelle kan slike detaljer vise seg å være viktige for partene som omfattes av reglene.

- Under ”Tvist” gir Gjensidige lovpålagt informasjon om klagemuligheter og henviser mottakeren til ”Forsikringskadenemnda”, men uten å oppgi verken telefonnummer, adresse eller nettadresse. Forsikringskadenemnda finnes imidlertid ikke i telefonkatalogen; det er en nemnd under Forsikringsklagekontoret, som Gjensidige riktigere skulle henvist til.

Vi ser altså at teksten i beviset rent tekstuelte gir leseren mange utfordringer i forhold til leseforståelse, både på helhets- og detaljnivå. Både den uryddige oppstillingen på side 1 og lovtekstpreget på side 2 kan være faktorer som gjør at mottakeren legger beviset bort uten verken å ha lest det eller forstått det.

### **Ideasjonelt**

Pensjons- og forsikringsbeviset til Gjensidige – eller spare/forsikringsbeviset – skal ifølge brevteksten gi ”kortfattet informasjon om dekningen”. På mange måter oppfyller beviset denne målsettingen ved at det i tall og tekst gir korte saksopplysninger som hovedsakelig redegjør for hva den ansatte har krav på. Teksten vektlegger at det er avtalen mellom Gjensidige og arbeidsgiver som er grunnlaget for dekningene: ”Forsikrede er dekket av ... sin avtale om tjenestepensjon” og ”Avtalen omfatter følgende dekninger for deg.” Deretter handler teksten om hvilken dekning avtalen innebærer, økonomisk (side 1) og juridisk (side 2). Gjensidige gir informasjon som er pålagt i lov: på side 1 om innskuddene, hvilken alderspensjon de kan ventes å gi osv., på side 2 om bestemmelser som regulerer ordningen. Men leseren får ikke vite at dette er informasjon som har basis i lovverket. Teksten henter mye terminologi fra forsikring. Mottakeren er ”forsikret”, innskuddene til ordningen er ”dekninger”, ordningen er underlagt Gjensidiges ”forsikringsvilkår”. Også punktene på side 2 som handler om begrensninger og rettigheter, assosieres lett med forsikring, paragrafer og regelverk. Men teksten etterlater leseren i tvil om hvorvidt bestemmelsene er utformet av forsikringsselskapet, eller om de er mer eller mindre direkte lovsitater.

Gjensidige gir i og for seg det de skal gi av informasjon. Men bildet må nyanseres. Teksten på side 2 er nemlig generelle regler som ikke nødvendigvis gjelder for den

aktuelle avtalen. For å forstå hva beviset innebærer av rettigheter for den enkelte, må leseren se side 1 og 2 i sammenheng. Gjensidige hjelper leseren til denne manøvreringen med "Se forsikringsbevisets side 1" (under "Innskuddsfritak") og formuleringen "Hvis ... er tilknyttet" (under "Begrensning ved uførhet/dødsfall"). I vårt eksempel ser vi at avtalen kun omfatter innskuddsfritak og ikke de andre dekningene som er nevnt. Men å fange opp det faktiske innholdet i Gjensidiges bevis krever en del av leseren. Det kan lett skje at noen tror de også er dekket med uføre-, barne- og ektefellepensjon selv om de ikke er det, i og med at bestemmelsene om dette også står i beviset.

I andre tilfeller gir ikke Gjensidige leseren tilsvarende hjelp til å forstå innholdet, men forutsetter snarere mye av både forkunnskaper og lesekompetanse. For det første bruker beviset mye fagterminologi som ikke blir forklart verken direkte eller indirekte. Men også de mange sammensatte substantivene (innskuddsfritak, arbeidsuførhet, forsikringsvilkår), oppregningene ("barn under 21 år, ektefelle / registrert partner / samboer eller dødsbo", "kan ikke overdras, pantsettes, gjenkjøpes eller disponeres") og sideordningene ("som medlemmet hadde og må antas å ha kjent til") har høy informasjonstetthet. En leser som ikke har gode leseferdigheter og kunnskaper som gir innhold til begrepene, vil ikke klare å fange opp det presise innholdet i disse formuleringene.

Noen steder forutsetter teksten at leseren også oppsøker andre informasjonskilder for å supplere bildet. Toppteksten øverst til venstre på hver side ("Ved siden av den inngåtte avtale gjelder våre forsikringsvilkår, lov om forsikringsavtaler og det øvrige lovverk") gir lite presis hjelp til lesere som vil undersøke dette videre. Det framgår ikke klart om "våre forsikringsvilkår" er det samme som "detaljerte forsikringsvilkår" nederst i brevet. Heller ikke formuleringen "det øvrige lovverk" gir presis hjelp til å finne fram til de relevante lovene.

Også talloppstillingen på side 1 forutsetter bakgrunnskunnskap eller egeninnsats. Petitteksten som forklarer innskuddets størrelse, bruker uttrykkene 'pensjonsgrunnlag' og 'folketrygdens grunnbeløp'. Men grunnbeløpets størrelse er

---

ikke oppgitt, og ”pensjonsgrunnlag” er et faguttrykk som ikke alle kjenner betydningen av (www.spk.no forklarer det slik: pensjonsgivende inntekt x gjennomsnittlig stillingsstørrelse). Dermed må en leser som vil kontrollregne at beløpet er rett, søke informasjon utenfor teksten.

Gjensidiges konsentrerte tekst holder et høyt presisjonsnivå. Men likevel er den uklar enkelte steder, særlig i forekomster med skjult agens der det er uklart eller tvetydig hvem som handler. En undersøkelse av prosessene kan fortelle noe om slike årsaks- og ansvarsforhold. I handlinger må det finnes en agens, men den trenger ikke å komme til uttrykk. Bruk av passiv gjør det for eksempel mulig å skjule agens i en setning. På side 2 i beviset finner vi flere tilfeller av handlinger med skjult agens. I denne setningen er det relativt opplagt at det er forsikringsselskapet som handler: ”Ved død vil saldo bli utbetalt som pensjon til barn...”. Men andre steder er det vanskeligere å identifisere den handlende, som i setningen ”Pensjonskapitalen er båndlagt til pensjonsformål og kan ikke overdras, pantsettes, gjenkjøpes eller disponeres på annen måte.” Her har vi to prosesser der selskapet (eller myndighetene?) kan være agens i første del, men det er mer uklart hvordan siste del skal forstås. Tenkes det på pensjonskundene? Er det sannsynlig at de vil falle på tanken at disse midlene kan hentes ut og disponeres av den enkelte? I et tilfelle til er agens vanskelig å definere: ”Eventuell tvist ... kan bringes inn for Forsikringsskadenemnda ...”. Hvem skal forstås som agens her? Medlemmet, selskapet eller begge? Agens er skjult også i flere av de øvrige setningene i teksten, og det impliseres at det er selskapet som beregner innskuddsfritaket, som reduserer ytelsene og er den som antar at medlemmet kjente til sykdom, skader og lyte ved innmeldingstidspunktet. Ett sted finner vi imidlertid medlemmet som synlig agens i en handling: ”hvis medlemmet har avgitt egenerklæring for helse”.

Som i brevet ser vi også i beviset at avsender er tilbaketrukket. Men blant annet i passivkonstruksjonene er selskapet likevel til stede i teksten og framstår som en avsender med autoritet. Virkeligheten teksten formidler, er formell, lovbasert og udiskutabel. Den kortfattede informasjonen er konsentrert, men ikke overalt like

presis som teksten språklig sett gir inntrykk av. Nedenfor skal vi komme inn på blant annet hvordan dette influerer på bildet teksten skaper av avsender.

### **Interpersonelt**

Beviset rammes som nevnt inn av toppteksten øverst på sidene. Her kunne det vært naturlig at Gjensidige synliggjorde seg med for eksempel firmanavn eller -logo. Men selskapet kommer bare indirekte til syne i toppteksten med formuleringen ”Ved siden av den inngåtte avtale gjelder *våre* forsikringsvilkår”. Ellers blir ikke selskapet nevnt før i nest siste punkt (”innen ett år etter at Gjensidiges ansvar for”), og helt til slutt i firmanavn og foretaksnummer. Utover dette kan avsender bare spores indirekte i teksten, først og fremst som skjult agens.

Heller ikke mottakeren er hyppig til stede i beviseteksten, men er noe mer synlig enn avsender. Betegnelsen ’forsikringsmedlem’ som brevet framhevet som en viktig identitet for mottakeren, brukes ikke direkte i beviset. Derimot finner vi ’forsikret’ og ’forsikrede’ på side 1, supplert med navn og fødselsnummer. Videre er mottakeren synlig med ”deg” i overskriften på side 1, og med ”du”/”din” i det første punktet på side 2 (”Rett til oppspart kapital”). Deretter forekommer mottakeren igjen som ”forsikrede” og som ”medlemmet”. De få tilfellene av du-tiltale er ikke nok til å oppveie for avstanden og den upersonlige tonen som skapes av omtalen i 3. person.

Språkhandlingene i forsikringsbeviset kan stort sett sies å være det de gir seg ut for, nemlig påstander/konstativer som framsier fakta. Men det finnes unntak, som tilfellene ovenfor av uklare agensforhold. Dette har ikke bare en ideasjonell, men også en interpersonell funksjon. Det skapes et inntrykk av at selskapet er mistenksomt overfor den forsikrede – som kan komme til å ønske å pantsette kapitalen, eller som kan ha visst om sykdommen ved tegningstidspunktet – altså en person som kan ha til hensikt å lure selskapet for egen vinnings skyld. Her *gjør* teksten noe uten at det uttrykkes synlig og direkte. Setningene er ytre sett påstander om fakta, men de bærer samtidig et perlokusjonært budskap – teksten mistenkeliggjør mottakeren. I de samme formuleringene forekommer også de få tilfellene av modalitet i teksten, der avsender

---

uttrykker seg litt mindre sikkert enn ellers: ”Pensjonskapitalen *kan* ikke overdras” (tillatelse/deontisk modalitet), ”som medlemmet hadde og/eller *må* antas å ha kjent til” (sannsynlighet/epistemisk modalitet) (Svennevig 2001:24.) Vi ser her at avsender tar en slags forbehold der teksten handler om noe som ikke kan slås fast som klare fakta og som muligens kan komme til å bli gjenstand for tvist.

Teksten i beviset framstiller i det hele tatt et asymmetrisk forhold mellom partene, der avsender gjennom språk og henvendelsesform viser at selskapet har definisjonsmyndighet og er premissleverandør for ordningen mottakeren er blitt medlem av. Den juridiske uttrykksmåten er en ”rustning” som sikter mot å være gardert i forhold til tvister som kan oppstå. Gjensidige har tilstrebet å gjøre teksten presis og dekkende, men det går på bekostning av tilgjengeligheten for leseren. I tillegg til at ord og setningsbygning gir et vanskelig språk, viste analysen ovenfor også at teksten ikke innfrir leserens behov for struktur og klarhet som basis for å forstå hva teksten handler om. Den presupponerer også kunnskaper og ferdigheter som en del lesere vil inneha, men langt fra alle. Selskapet vil gjerne framstå med troverdighet, men troverdigheten svekkes i møte med en tekst som ikke innfrir leserens forventninger og behov.

### *Brosjyre til ansatte*

Gjensidige utarbeider også en brosjyre om innskuddspensjon som tilpasses til de bedriftene det inngås avtale med. Jeg bruker ”råteksten” for denne brosjyren som analysegrunnlag og ser særlig på hvordan den utfyller eller samspiller med brevet og forsikringsbeviset.

### **Tekstuelt**

Brosjyren inneholder knappe to sider med tekst, og det inngår to grafiske figurer i farger. Teksten faller i tre hoveddeler:

- Generell informasjon om ordningen og medlemskapet, under hovedtittel ”innskuddspensjon”. Her inngår en grafisk figur (s. 1) som forklarer hvordan pensjonskapitalen bygges opp og benyttes før og etter pensjoneringstidspunkt.

- Informasjon om investeringsalternativer, under halvfet tittel ”Hvordan investeres kapitalen?”. Her inngår en grafisk figur (s. 2) over tre investeringsprofiler.
- Til slutt under halvfet tittel ”Ansatt slutter” (skilt ut fra teksten over med en heltrukken linje) kort informasjon om vilkår rundt utmelding av ordningen.

Samme skriftgrad i fete typer er brukt som virkemiddel for å framheve tekst både i deloverskrifter (Hvordan investeres kapitalen? / Ansatt slutter), i stikktitler (Trygg / Balansert / Offensiv) og til utheving av større eller mindre tekstdeler (forklaring av pensjonskapital, ord/uttrykk om risiko). Som typografisk virkemiddel gir derfor denne skriften mange ulike signaler og bidrar lite til å strukturere teksten for leseren, noe som også var tilfelle med fontbruken i brevet og beviset. Men teksten oppleves likevel som koherent. De grafiske figurene er tydelige og illustrerer godt teksten de står i tilknytning til, og teksten følger en god tema-remaprogresjon. Både setningsbygning og ordvalg gjør teksten her langt enklere enn den i beviset. Språket er heller ikke så juridisk-byråkratisk som i beviset og har ikke formelle markører som i brevet. Også i denne teksten finnes enkelte redaksjonelle glipp, som og/å-feil (mulighet til å gå inn å endre) og uredigerte endelser (lavere forventede avkastningen på sikt). Det virker også umotivert at figuren for balansert profil ikke har samme størrelsesforhold som de andre (0-60 % og ikke 0-90 %). Men ikke noe av dette er til hinder for leserens forståelse.

### **Ideasjonelt**

Brosjyren redegjør for både innskuddspensjon og investeringsvalg med ulike profiler. Det meste blir forklart underveis, uten at det kreves særlig mye forhåndskunnskap hos leseren. Det som sies i brevet om at kunden også kan velge fritt blant tilgjengelige fondsalternativer, er imidlertid ikke nevnt. Enkelte steder glipper også forklaringene:

- I teksten sies det ikke tydelig (heller ikke i brevet og beviset) at det er arbeidsgiver som betaler innskuddet. Teksten åpner med ”For deg som ansatt betyr innskuddsbasert tjenstepensjon at *bedriften foretar et innskudd av lønnen din* hver måned”. Her kan det være lett å tenke at det *trekkes* et beløp fra arbeidstakerens månedslønn, slik mange er vant til fra andre pensjonsordninger.



- Teksten refererer til og lister opp punkter for hva forsikringsbeviset inneholder (siste punktopstilling s. 1). Blant annet sies det at beviset inneholder ”investeringsvalget og hvilken risiko og risikovurderinger som er knyttet til det”. Men verken beviset eller brevet inneholder opplysninger om dette. Siste punkt sier at beviset viser ”opptjeningstid for eiendomsrett til oppsparte midler”. Hva i beviset dette refererer til, er imidlertid uklart. Ingen av opplysningene i beviset har noen opplagt sammenheng med dette. Eventuelt kan det handle om 12-månedersregelen som beviset nevner øverst på side 2 og skrivet selv omtaler under ”Ansatte slutter”. Uansett er teksten her mer forvirrende enn forklarende.

Som opplæring i investeringsvalg er teksten til hjelp et stykke på vei. Den forklarer hva slags risiko de ulike fondene gir, men ikke hva aksjefond og rentefond egentlig er. Og den definerer heller ikke hva som er henholdsvis høy og lav risiko. Folk som ikke kan noe om dette, får dermed heller ikke nok kunnskap her til å kunne forvalte midlene sine på en ansvarlig måte.

### **Interpersonelt**

Brosjyren etablerer god kontakt med mottakeren gjennom du-tiltale og en god pedagogisk framstilling i både språk og figurer. Men samtidig som mottaker er synlig, er det ikke noe i teksten som forteller hvem som er avsender. For eksempel er det mulig å tenke seg at det er arbeidsgiver som er avsender, like gjerne som forsikringsselskapet, også der teksten i første avsnitt henviser til ”din pensjonsside på [www.gjensidige.no](http://www.gjensidige.no)”. Uansett formidler denne teksten et svært annerledes og mer vennlig bilde av avsender enn det distanserte selskapet som framkom i brevet og beviset. Men samlet sett blir avsenderbildet i de tre skrivenne både sprikende og forvirrende. Også de manglende forbindelsene mellom tekstene bidrar til forvirring og forteller at avsender ikke har lyktes i å koordinere arbeidet med informasjonen. Brosjyren henviser til informasjon som ikke lar seg finne i beviset, og brevet henviser til nettsiden for informasjon om ordningen og om investeringsvalg, men ikke til denne brosjyren. Summen av dette gjør at det skapes usikkerhet mer enn tillit overfor selskapet hos leseren.

### *Perspektiv på Gjensidige*

De tre tekstene til Gjensidige tilhører tre ulike sjangere. Med oversendelsesbrevet følger Gjensidige en lang tradisjon innenfor byråkrati og forretningsvirksomhet, ved at et følgebrev ledsager et annet skriv. Pensjons- og forsikringsbeviset skal formidle en del lovpålagt informasjon til mottakeren, og Gjensidige gir det en utforming som likner mye på skadeforsikringsbevis, med detaljerte tallopplysninger og betingelser knyttet til avtalen. Ansattebrosjyren har større likhetstrekk med offentlig informasjon, med en mottakerrettet, pedagogisk tilnærming.

Også stilmessig er tekstene ulike, med større eller mindre grad av skriftspråklige trekk: brevet er formelt og teknisk, beviset teknisk og syntetisk/informasjonstett, brosjyren teknisk, men mer analytisk (Svennevig 2001:245-259).

De tre tekstene bygger opp tre ulike modellesere. Brevet forutsetter at leseren har kunnskap om og tilgang til bruk av internett og dessuten kjennskap til tjenstepensjon og investeringsvalg. Modelleseren i brevet er ikke en leser som individ og subjekt, men en leser i rollen som ansatt og som et nummer i Gjensidiges kunderegister. Teksten etablerer et distansert forhold mellom Gjensidige og denne leseren – Gjensidige holder avstand, og leseren skal også holde avstand til Gjensidige. Beviset forutsetter at leseren har innsikt i pensjon generelt, men også gode språkferdigheter og forståelse av juridiske begreper og tenkemåte på linje med selskapets egne eksperter. Samtidig holder beviset avstand til leseren og bygger opp en selvforståelse hos leseren som inkompetent (mangelfulle opplysninger) og uhederlig (mistenkeliggjøring). I brosjyren, derimot, finner vi en tekst som preges av dialog og respekt for mottakeren. Den forklarer og formidler informasjon til leseren på et likeverdig grunnlag. Avsender er også her en som innehar kunnskap, men som ønsker å formidle den videre til en mottaker som betraktes som kompetent og i stand til å forstå. Disse ulike modelleserne bidrar til at den empiriske leseren opplever materialet som sprikende og får et uklart bilde av Gjensidige som avsender.

---

### 4.1.2 Nordea

Nordeas materiale består av et faktaark på én side og et forsikringsbevis på to sider (se vedlegg 2 a og b). Informasjonen sendes ut i to omganger: først faktaarket som forteller om innmeldingen, og siden forsikringsbeviset, når arbeidsgiver har innbetalt det første innskuddet.

#### *Faktaarket*

##### **Tekstuelt**

Faktaarket har profesjonell layout, firefarget trykk, tykt papir og gir et ryddig inntrykk. En buet strek deler siden i et smalt felt for venstremarg og bunnmarg og et bredere felt for teksten satt opp i to spalter. Hovedtittel, ingress, stikktitler og en punktoppstilling samt flere visuelle elementer (Nordeas logo, et bilde i venstre marg og en faksimile av forsikringsbeviset) gir signaler om en strukturert og oversiktlig tekst innenfor sjangeren informasjon.

Teksten åpner med en tydelig tittel i fete typer over hele satsfeltet: ”Kollektiv pensjonsforsikring – innskuddsbasert pensjon med individuelt investeringsvalg”. Videre er teksten satt opp i to spalter, med ingress og stikktitler i uthøvet skrift. Hovedoverskriften er innholdsmettet, men det tunge inntrykket oppveies av neste setning, som står alene og nærmest utgjør en ny overskrift: ”Gratulerer med pensjonsforsikring!” Gratulasjonen inngår dermed som et sentralt ledd i disposisjonen for skrevet; det skal handle om det litt tunge temaet pensjonsforsikring, men samtidig om at dette er noe svært fordelaktig for mottakeren.

Etter gratulasjonen inneholder teksten en ingress, en punktoppstilling og fire hovedavsnitt med stikktitler – en inndeling som typografisk er lett å få øye på. Ingressen knytter an til overskriftene og forklarer dem for leseren. Den tar utgangspunkt i kjent informasjon (tema: ”din arbeidsgiver”) og bygger ut med ny informasjon (tema: ”har opprettet en innskuddsbasert pensjonsavtale med investeringsvalg”) som samtidig knytter tilbake til overskriftene. Neste setning knytter

tilbake til både foregående setning og hovedoverskriften med ”denne formen for kollektiv pensjonsforsikring”, og forteller videre at den ”har mange fordeler”.

Fordelene kan igjen ses i sammenheng med gratulasjonen i åpningen, og ingressen oppleves derfor som koherent. Sluttsetningen med kolon signaliserer at det følger en liste med fordeler, og videre i teksten fungerer stikktitlene som signaler om hvilke emner avsnittene tar opp.

Et nærmere blikk på teksten viser imidlertid at det ikke er så nær sammenheng mellom struktureringsprinsipper (som punktopstilling og stikktitler) og innhold. Det er to setninger i teksten som slutter med et kolon og innvarsler en oppregning: ”Denne ... har mange *fordeler*: ” (ingressen) og ”I den nærmeste fremtid vil du *motta*: ” (etter punktlisten). I det første tilfellet følger det en punktliste etter kolonet, men i det siste står det ikke noe etter kolon som leseren tydelig identifiserer som en opplisting. I stedet følger fire tekstenheter med tilhørende stikktitler. Funksjonen til en stikktittel er vanligvis å innvarsle, oppsummere eller vekke interesse for innholdet i avsnittet, og innholdet i tittelen bør ha minst en referanse i teksten. Leseren vil kjenne igjen dette formelle virkemiddelet fra aviser og opplysningstekster. Hvis Nordea har ment at stikktitlene skal indikere punkter i en slik punktopplisting, bruker de her et grep som ikke har støtte i konvensjoner, og som leseren ikke forstår – og som ikke passer med stikktitlenes innhold. For man kan jo ikke ”i den nærmeste framtid ... motta” ”årlig informasjon” og ”kundesenter”.

Stikktittelen ”Velkomstinformasjon” som er første avsnittsoverskrift etter gratulasjonen i starten, gir leseren assosiasjoner til velkomstilbud i reklamesendinger og skaper forventninger om at avsnittet som følger iallfall skal gi informasjon knyttet til innmeldingen. Men hvis vi ser nærmere på innholdet under ”Velkomstinformasjon”, finner vi at det i stedet handler om forsikringsbeviset som skal sendes ut senere. Når teksten videre forteller hvilken *informasjon* beviset inneholder på henholdsvis side 1 og side 2 (innskuddets størrelse og tilknyttede pensjoner), er det lettere å se forbindelsen til stikktittelen. Den henviser altså til *innholdet* i det kunden skal motta i en senere sending. Men trolig ville sammenhengen

---

vært bedre og forvirringspotensialet mindre hvis det i stedet hadde stått ”forsikringsbevis”. Enklere blir det ikke når den følgende teksten forteller at det vil komme et nytt forsikringsbevis hvert år. I det hele tatt er det krevende at teksten her er detaljert og konkret om noe som ikke er konkret for mottakeren. Hendelsene som omtales ligger fram i tid, og dokumentet det fortelles detaljert om, kan leseren i denne omgangen bare se en liten illustrasjon av.

Teksten har i det store og hele ledige setninger med god lengdevariasjon og en god tema-remas-struktur. Teksten i tredje punkt venstre spalte er et eksempel på det siste: ”Du får tilgang til *et Internettbasert verktøy; Ansattdialogen (sic.) ... Ansattdialogen gir deg full oversikt ... Oversikten gir den beste forutsetning ...*”. Men som vi har sett ovenfor, er det andre egenskaper ved teksten som gjør at den likevel ikke er koherent på makronivå.

Faktaskrivet benytter en del faguttrykk, men den ledige setningsbygningen ordene inngår i, bidrar til at språket ikke blir tungt og formelt, og mange faguttrykk lar seg forstå ut fra sammenhengen. Teksten blir også mindre formell ved at den henvender seg gjennomgående til mottakeren som ”du”, og dermed fortsetter dialogen som ble etablert med ”Gratulerer med pensjonsforsikring”. Et par unntak kan likevel nevnes, begge under ”Passord og fondsbekreftelse”. Setningen ”Din brukeridentitet tilsvare ditt fødselsnummer (11 siffer)” er tung, særlig på grunn av verbet ”tilsvare”. Ordet brukes vanligvis for å uttrykke likhet eller parallellitet mellom ellers ulike størrelser (som f.eks. i ”30°C tilsvare 86°F”) og er derfor ikke riktig ord til å uttrykke fullstendig sammenfall mellom fødselsnummer og brukerID. Et annet ord som er uklart brukt, er ”pensjonsalder” i ”Vanligvis er dette et fond som er tilpasset din pensjonsalder”. Her varierer det neppe med om pensjonsalderen er 62 eller 67, men handler nok heller om at fondssammensetningen er tilpasset hvor mange år man har igjen til pensjonsalder. Til sammenlikning forklarer Gjensidige dette i sin brosjyrettekst (under søylediagrammene s. 2) med at aksjeandelen trappes ned ”for å redusere risikoen for store verdiendringer” i årene før pensjon, noe som gir langt mer relevant informasjon.

Gjennom det tekstuelle i faktaskrivet viser Nordea stor vilje til å hjelpe leseren til å forstå teksten og ordne stoffet, både gjennom god temaprogresjon, punktoppstillinger og uthevninger. Men teksten lykkes ikke helt. Vanlige ord brukes på en uvanlig måte, og teksten forsøker å tilpasse seg flere ulike disposisjonsmønstre. Derfor blir resultatet for leseren like mye merarbeid som lesehjelp.

### **Ideasjonelt**

Hovedoverskriften i Nordeas skriv, ”Kollektiv pensjonsforsikring – innskuddsbasert pensjon med individuelt investeringsvalg”, er mettet med innhold der den står som et signal for leseren om hva teksten skal handle om. Begrepene skriker etter nærlesning: Hva betyr ’kollektivt’ her? Og ’individuelt’? Hva er ’pensjonsforsikring’ – til forskjell fra henholdsvis pensjon og forsikring? Hva betyr ’innskuddsbasert pensjon’? Og ikke minst: Hva er ’investeringsvalg’? Overskriften tar leseren med inn i en komplisert verden, og leseren regner med at teksten som følger, vil forklare og gi kunnskap om dette vanskelige temaet. Men det viser seg at teksten primært handler om andre temaer.

Punktoppstillingen sier at teksten vil handle om særlige fordeler ved akkurat ”denne formen for kollektiv pensjonsforsikring”. Men en nærmere analyse av innholdet i punktene avdekker at de fleste ikke kan sies å være fordeler i egentlig forstand. ”God oversikt” er noe alle pensjonsleverandørene tilbyr kundene, og det samme gjelder egne nettsider der den enkelte finner informasjon om sin pensjon og kan administrere sine innskudd. At ”Pensjonsforsikringen tilfredsstillende Lov om obligatorisk tjenstepensjon” (siste punkt) er snarere en selvfølge og et lovpålagt krav enn en fordel knyttet til akkurat denne ordningen. Litt gjemt inne i tredje punkttekst om Ansattdialogen opplyses det om noe helt annet, nemlig muligheten for å tegne private tilleggforsikringer i selskapet. Heller ikke dette kan sies å være en fordel ved pensjonsordningen. Det som da gjenstår som en mulig fordel, er punkt to om valgfri forvaltning av innskuddet. Dette kan vise seg å være en fordel for dem som har kunnskap – eller flaks – nok til å velge profilen med best avkastning til enhver tid. Men mange vil uansett overlate til Nordea å forvalte innskuddet, og da er det mindre

---

viktig om investeringsvalg er en fordel eller ikke. Altså kan vi si at koherensen i punktoppstillingen også ideasjonelt sett er nokså svak.

I andre halvdel er teksten mer tro mot sitt eget løfte om hva den vil gjøre. Den nevner flere ting som kunden vil motta fra selskapet: forsikringsbevis, kontoutskrift, passord, og dessuten fondsbekreftelse. Om det siste er en fysisk eller digital oversendelse, er imidlertid uklart. I denne tekstbolken er det ”tid” som organiserer teksten.

Tidskonjunksjoner og tidsadverbialer beskriver hva som skjer ”i den nærmeste fremtid”: ”Når arbeidsgiver har begynt å betale”, ”I januar hvert år”, ”I tillegg vil du årlig”, ”Når det første innskuddet står på din konto”, ”Kort tid etter vil du få tilsendt fondsbekreftelse, og fra det tidspunktet vil ...”. Selv om disse uttrykkene inneholder kjent informasjon, krever de mye oppmerksomhet fra leseren, som må følge denne ”tidshistorien” i tillegg til å fange opp det øvrige tekstinnholdet.

Ellers handler mye av teksten om nettløsningen og om fondsforvaltning. Begge deler er tema både i punktoppstillingen og i ”Passord og fondsbekreftelse”. Teksten informerer detaljert om funksjonene ved Ansattdialogen og ”påloggingsrutiner”. Også temaet fondsforvaltning eller investeringsvalg får mye plass. Det nærmeste teksten kommer til en forklaring av begrepet, er punkttekst nummer to: Man kan velge å være aktiv forvalter eller la profesjonelle ta seg av plasseringen. Ellers kan en del forstås ut fra tekstsammenhengen, men dette blir vanskeliggjort ved at teksten introduserer nye begreper – som ’fondsbekreftelse’ og ’verdier’. Særlig under overskriften ”Passord og fondsbekreftelse” forutsetter teksten innblikk i feltet økonomi og finans hos leserne. Nordea verken forteller om ulike risikograder ved profilene eller viser dem grafisk slik Gjensidige gjorde i sin brosjyre, men viser i stedet til nettsiden for nærmere informasjon.

Selv om teksten inneholder mange uttrykk fra finansverdenen som snarere er abstrakte enn konkrete i innhold, har ikke teksten et abstrakt preg. Det er materielle prosesstyper som dominerer (24 av 33), og flere av prosessene uttrykker handlinger. Flere steder finner vi også en synlig agens, ”du” eller ”din arbeidsgiver”. Der agens er skjult, kan denne som regel identifiseres til å være selskapet: ”Kort tid etter vil du få

tilsendt fondsbekreftelse /... vil kapitalen din bli forvaltet i fond”. Nordea som avsender inntar altså en noe mindre tilbaketrukket posisjon enn det vi så hos Gjensidige, og de framstiller arbeidsgiveren også som en mer aktiv deltaker.

Vi har identifisert både temaer og deltakere i teksten i faktaarket, men ikke sammenhengen mellom hovedoverskriften og brødteksten. Kan det tenkes at teksten ikke handler om det samme som overskriften? Ovenfor så vi at overskriften er innholdsmessig krevende med mange vanskelige begreper. Men Nordea gir ikke mye hjelp gjennom teksten til å forstå dem. Bortsett fra ’investeringsvalg’ og delvis ’innskudd’ blir ikke begrepene forklart. Teksten fokuserer på at ordningen skal være gunstig, og på prosedyrer for videre kontakt mellom kunden og selskapet, men sier ikke noe om hva ordningen egentlig innebærer, hva den omfatter eller hva det fordelaktige går ut på. Derfor får heller ikke leseren her noe grunnlag for å sammenlikne med andre pensjonsordninger. Derimot henviser Nordea til senere informasjon fra selskapet og oppfordrer kunden til å ta kontakt direkte hvis man har spørsmål (under ”Kundesenter”). Både overskriften og teksten ellers bringer fram spørsmål hos leseren som Nordea ikke gir svar på i den foreliggende teksten. De forventningene til innhold som overskriften skaper, nemlig forklaring på en vanskelig pensjonsordning, blir dermed ikke innfridd.

### **Interpersonelt**

”Gratulerer med pensjonsforsikring!” slår an tonen og har i seg konnotasjoner til både gevinst og feiring, og tonen er uformell og nær i måten å henvende seg på.

Gratulasjonen står rett overfor et bilde i marginen som viser et ungt par på en benk i solveggen. Denne åpningsteksten, sammen med det delikate, luftige oppsettet, fargene og bildet av ungdommene, skaper noe seriøst og ledig på samme tid, som vekker leserens interesse for teksten. Men det er også en åpning som forplikter avsenderen; leseren må gjennom resten av teksten ikke komme i tvil om at det virkelig er grunn til å bli gratulert. Ellers kan assosiasjonene gå i retning av de mange postsendningene man har mottatt med gunstige tilbud til ”noen få utvalgte”, som ofte skaper mer skepsis enn velvilje hos mottakeren. Bildet av de unge kan også bidra til å forstyrre leserens



---

fokus og forståelse av hva teksten handler om. Det er som enkeltperson og yrkesaktiv man mottar faktaarket, og pensjon er noe som primært angår mottakerens eget livsløp. Om man lever i et parforhold eller ikke, er mindre vesentlig for det denne informasjonen gjelder. Så for dem som for eksempel er godt voksne og enslige, kan bildet tjene mer til forvirring enn til å belyse informasjonsinnholdet. Men med disse ulike virkemidlene – formgiving, bilde og gratulasjon – velger Nordea en helt annen sjanger enn Gjensidiges formelle brev, og satser i stedet på en personlig tilnærming til leseren og en form som ikke er bundet opp mot en etablert sjanger.

Etter den innledende gratulasjonen er det meste av teksten informasjon om fordeler og praktiske forhold i forbindelse med ordningen, formulert som påstander om verden. Påstander utgjør en så stor del av kommunikasjonen i folks hverdag at mottakeren må stole på at avsenderen både snakker sant og er troverdig, om ikke annet så av praktiske årsaker. Bør mottakeren stole på Nordea og på innholdet i denne teksten? Det meste er faktisk informasjon som leseren ikke vil stille spørsmål ved. Men som vi så ovenfor, presenterer Nordea i første del av teksten flere forhold rundt ordningen som fordeler, mens de i realiteten snarere er selvfølger. Hvorfor kaller de det da fordeler? Dessuten så vi at de benytter informasjonsteksten om pensjon til å markedsføre andre produkter, nemlig ”private tilleggsdekninger, som for eksempel gjeldsforsikring.” Altså er ikke Nordeas ”faktaark” bare faktabasert saksorientering, men også en tekst som skal overbevise leseren om at ordningen er fordelaktig, og som vil selge andre produkter til mottakeren. Som avsender inntar Nordea rollen som selger like mye like mye som informasjonsleverandør. Men leseren forventer på sin side, både ut fra situasjonen og arkets utforming, at avsender formidler faktisk informasjon. Leseren trenger jo ikke å overtales til å kjøpe noe (eventuelt bortsett fra Nordeas tilleggsprodukter), for han/hun er jo allerede kunde og medlem i pensjonsordningen. Overfor de nye medlemmene ville nok derfor en mer nøytral presentasjon av ordningen både ha vekket mer tillit og også vært mer i tråd med kundens eget behov for informasjon.

Teksten henvender seg til mottakeren som "du" gjennom hele teksten. "Du" er dermed deltaker i et flertall av prosessene. En annen deltaker som opptrer synlig i teksten, er "arbeidsgiver", og teksten tegner ulike bilder av disse to deltakerne. Arbeidsgiveren er en som handler: "arbeidsgiver har opprettet", "arbeidsgiver har begynt å betale", "arbeidsgiver har valgt". Den ansatte opptrer derimot som en passiv mottaker i en overveiende del av tilfellene, enten som resipient (mottar noe): "du får tilgang", "ansattdialogen gir deg", eller som klient (blir gjort noe for): "arbeidsgiver har etablert for deg" (Maagerø 1998: 42).

Riktignok justeres bildet noe. Nordea oppfordrer leseren til å ta kontakt om forhold rundt pensjonsavtalen, noe Gjensidige ikke gjorde. De oppfordrer også mottakeren til å velge fond aktivt selv, og det presiseres at mottaker selv er ansvarlig for fondsplasseringen. Men når det gjelder kunnskap om fondsforvaltningen, henviser Nordea leseren til internett og overlater til kunden selv å ta initiativ til og å gjøre jobben med å skaffe seg informasjon om dette. Nordea selv gir fra seg lite og til dels forvirrende informasjon som ikke strekker til hvis mottakeren skal ivareta ansvaret på egen hånd. Dette etterlater et tvetydig inntrykk og tvil om selskapet egentlig ønsker at kundene skal stå for fondsforvaltningen.

De mange signalene Nordea sender i faktaarket, skaper uklarhet hos leseren som søker å forstå hvem avsender er og hva budskapet går ut på. Både utformingen, overskriften og deler av teksten signaliserer at arket er å forstå som faktainformasjon. Samtidig tyder "forsvarstalen" for ordningen og produktreklamen på at avsender vil selge like mye som orientere om sak. Den joviale og entusiastiske tonen skaper nærhet mellom avsender og leser, men svakheter ved teksten som gjør den vanskelig å forstå, svekker samtidig tilliten til avsender og avsenders troverdighet som rådgiver på området.

---

## *Forsikringsbeviset*

### **Tekstuelt**

Nordeas forsikringsbevis som er på to sider, er i farger og har en profesjonell formgivning. Flere visuelle virkemidler bidrar til en tiltalende layout. Strekkrammen som kjennes igjen fra faktaarket, markerer skille mellom marg og tekst. I topp tekstfeltet på side 1 er det brukt et utsnitt av et bilde sammen med Nordeas logo, og tekst og tall er oversiktlig stilt opp på en bakgrunn med mye luft. I tillegg gis det informasjon i tabeller og grafiske figurer.

I de to hovedoverskriftene brukes begreper fra tittelen på faktaarket: ”kollektiv pensjonsforsikring”, ”innskuddsbasert pensjon” og ”individuell investeringsvalg”. Neste overskriftsnivå antyder fire hoveddeler i teksten: ”Medlemsopplysninger ” og ”Innskudd” (side 1), ”Risikoforsikring” og ”Generelt” (side 2). Det er lett å finne sammenhengen mellom grunnteksten i dokumentet og de individuelle opplysningene: Medlemsopplysningene er satt opp i to spalter, innskudd/saldo er skilt ut på farget bakgrunn osv. Et unntak er overskriften ”Risikoforsikring” som er plassert inne i tabellen øverst på side 2. Typografisk indikerer skrifttypen at det er en overskrift, men plasseringen forteller noe annet siden den er plassert inne i tabellen og ikke på egen linje. Dette skaper uklarhet: Er ”Risikoforsikring” her ment å være en overskrift på linje med de øvrige, eller en del av tabellen? Kombinasjonen av skriftgrad og plassering gir tvetydige signaler til en leser som vil danne seg oversikt over tekstens struktur.

Tredje og siste overskriftsnivå fungerer nærmest som stikktitler. Hvordan er koherensen her sett i forhold til i faktaarket? Under ”Innskudd” finner vi avsnittet ”Om innskuddet og hvordan det er anvendt”. Her vil en leser som har vært igjennom faktaskrivet, antakelig regne med at ”anvendt” refererer til hvilke fond innskuddet er plassert i fra start. Men teksten under overskriften handler ikke om dette, snarere om hvordan det skal anvendes i tilfelle medlemmet dør. Som i faktaarket finner vi altså også her et noe upresist ordvalg på stikktittelnivå.

Videre finner vi stikkittelen "Hvor stor blir alderspensjonen?" med tilhørende tekst og to oversiktlige diagrammer med prognoser for den individuelle kapitalutviklingen, innvarslet av setningen "Nedenfor viser vi to prognoser ...". Diagrammene har tydelige verdier på x- og y-aksen, og det framgår klart at det de framstiller, er forskjellen mellom en avkastning på hhv. 3 og 7 %. Figurene viser imidlertid bare den totale kapitalutviklingen og ikke hvor mye som er innskudd og avkastning. Dermed kommer verken veksten i kapitalen eller det som ville være en eventuell nullutvikling, fram.

Teksten som introduserer diagrammene inneholder noen språklige uklarheter. Den sier at "pensjonens størrelse ... er avhengig av *antall innbetalte innskudd* samt oppnådd avkastning i perioden". Men det er vel snarere den samlede størrelsen på innskuddene det handler om, og ikke antall. Det er også vanskelig å oppdage hvordan tekstens "*Forhåndsberegningen* av årlig pensjon" relaterer seg til "Årlig alderspensjon fra 67 år" som står under diagrammene, når formuleringene er så ulike. Teksten under diagrammene kan også, på grunn av plasseringen, lett oppfattes som bildetekst og ikke som en selvstendig opplysning som supplerer diagrammet. Et tilsvarende tilfelle av uklar referanse mellom tekst og figuroppsett finnes øverst på side 2. Punktet "Uførepensjon" åpner med "Angitt beløp utbetales ved 100 % ervervsuførhet". Her er det opp til leseren å finne ut *hvor* i beviset beløpet er angitt, mens teksten kunne ha gitt hjelp ved for eksempel å si "se rad 2 i tabellen ovenfor".

På side 2 er språket tyngre og mer formelt enn på side 1, med mye av det samme juridiske preget som vi så hos Gjensidige. Det er mange venstretunge setninger med foranstilte leddsetninger som skaper presisjon, men som fordrer konsentrasjon hos leseren: "Dersom du innen 2 år etter innmelding blir ervervsudyktig som følge av sykdom eller lyte du antas å ha kjent til ved innmelding, inntretr ikke ...". Noen setninger er mettet med informasjon i en fortettet syntaks, som "Innvilget innskuddsfritak medfører fortsatt sparing til alderspensjon." En del ord kan være vanskelige å forstå uten innsikt i fagområdet, blant annet 'atføringsspenger' og 'uføregrad', men også, for noen lesere, 'saldo', 'prognoser' og 'avkastning'. Et ord

---

som brukes i flere tilfeller, men som fortoner seg alderdommelig og kanskje uforståelig, er 'ervert' i "ervertuførhet", "ervertsevne", "ervertudyktig". I siste setning brukes imidlertid 'arbeidsdyktighet' i en tilsvarende sammenheng. Derfor kunne nok 'ervert' ha vært byttet ut uten andre konsekvenser enn at teksten ble lettere å forstå.

Også i forsikringsbeviset finner vi altså noen tilfeller der Nordea bruker språket på en upresis og forvirrende måte, men i forhold til faktaarket bidrar det ryddige oppsettet i beviset til at leseren lettere fanger opp informasjonsinnholdet i tekst og tallmaterialet.

### **Ideasjonelt**

Som i Gjensidiges forsikringsbevis inneholder også Nordeas bevis lovpålagte faktaopplysninger om det enkelte medlem, om størrelsen på innskudd og framtidig pensjon og om vilkår og bestemmelser knyttet til ordningen. Den første hele setningen i teksten, "Pensjonsforsikringen består av to deler: Innskudd til framtidig alderspensjon (s. 1) og Risikoforsikring (s. 2)" har flere funksjoner samtidig. Den forklarer begrepet 'pensjonsforsikring', den gir lesehjelp mht. disposisjonen (jfr. tekstuellet ovenfor) og den introduserer temaer i teksten. Den klare todelingen (innskudd til framtidig alderspensjon / risikoforsikring) bidrar til fokus hos leseren og skaper forventninger om en ryddig framdrift og nærmere innføring i temaene i den videre teksten. I hvilken grad innfris disse forventningene? Vi skal først se på teksten under "Innskudd" på side 1.

Formuleringen "Innskudd til framtidig alderspensjon" presenterer referentene 'innskudd' og 'alderspensjon' som kan følges videre i teksten. Samtidig skaper 'innskudd' hos de fleste assosiasjoner til sparing, konto og oppsamling av kapital. Basert på forkunnskap vil en naturlig forståelse av forholdet mellom disse tre størrelsene være at et *innskudd* hvert år samler seg opp til en *kapital* som kommer til utbetaling fra pensjonsalder som *alderspensjon*, fordelt over flere år. Den første setningen ("Arbeidsgiver innbetaler årlig et innskudd til en framtidig alderspensjon fra 67 år") bekrefter denne forståelsen. Stikktittelen "Hvor stor blir alderspensjonen?"

litt lenger ned gir også forventninger om at man skal få konkret informasjon. Men som vi så ovenfor under ”Tekstuelte”, kan ”hvordan det er anvendt” i overskriften også bringe tankene over på *investering og avkastning*. I den videre teksten er det ikke sikre tall for innskudd og pensjon som er tema, men prognoser og usikre scenarier for kapitalutvikling. De to diagrammene formidler tydelig hvor ulikt kapitalen vokser ved 3 og 7 % avkastning. At fire prosent kan gjøre så store utslag er trolig fascinerende, men neppe forståelig for ikke-økonomikyndige lesere. Gjennom teksten og diagrammene forteller Nordea indirekte både om muligheter ved aktive investeringsvalg og om usikkerheten i finansmarkedet. Leseren blir både lokket inn i finansverdenen og samtidig advart mot den. Tallene i eksemplene er reelle ved at de baserer seg på informasjon om leseren som pensjonsmedlem, men de er samtidig fiktive ved at ingen kan forutse den økonomiske utviklingen. For at leseren ikke skal misforstå, garderer Nordea seg med ”Vi presiserer at faktisk utbetaling vil avvike fra prognosen nedenfor.” Den framtidige alderspensjonen kan ikke garanteres. Men alle har sett den store forskjellen mellom lav og høy avkastning, noe vi skal se mer på under ”Interpersonelt” nedenfor.

Teksten i første avsnitt under ”Innskudd” er kort, men likevel blir leseren i tvil om hva som er tema. Den starter med ”Arbeidsgiver innbetaler årlig et innskudd ...”, men de neste setningene handler plutselig om noe annet: ”Ved død skal sparesaldo benyttes til pensjon til barn, ...” og ”Alternativt utbetales kapitalen til dødsboet ...”. Det er lite tematisk samsvar mellom den første setningen og det som følger, noe som gjør leseren usikker på hva teksten egentlig handler om. Trolig ville de to siste setningene vært riktigere plassert under ”Risikoforsikring” på side 2, der uføre-, ektefelle- og barnpensjon er omtalt.

Hovedtema på bevisets side 2 skal ifølge teksten være ’risikoforsikring’. Men hva betyr risikoforsikring? Begrepet blir ikke forklart i teksten i beviset, og heller ikke i faktaskrivet, selv om det der varsles at bevisets side 2 skal handle om ”hvilke andre pensjoner som er knyttet til forsikringen”. Vi så ovenfor at det er forvirrende at overskriften ”Risikoforsikring” står i en celle i tabellen og ikke som tydelig

---

overskrift. Tabellen inneholder ikke ordet ”forsikring”, men er derimot en liste over pensjonene som trer i kraft ved sykdom eller død (uføre-, ektefelle-, barnepensjon). Men også ”alderspensjon” er oppført i venstre kolonne. Er alderspensjon også å forstå som risikoforsikring? Dessuten er hver av disse oppført med verdier under ”kollektiv pensjon”, ”opptjent pensjon” og ”pensjoner fra Folketrygden”. Tabellen skaper altså et uklart bilde av hva som skal forstås med både ’forsikring’ og ’pensjon’.

Det fortsetter å være uklart hva ’risikoforsikring’ betyr også i teksten under ”Om pensjonene fra Nordea Liv”. Teksten redegjør for hva som gjelder for denne mottakeren/arbeidstakeren hvis ulykken er ute, og angir hva slags erstatning medlemskapet gir rett til med hensyn til uføre-, ektefelle-, samboer- og barnepensjon, og dessuten rett til betalingsfritak ved eventuell uførhet. Her forutsetter teksten at leseren klarer å kople sammen a) pensjonsinnbetaling gjennom jobben, b) mulighet for uførhet eller dødsfall gjennom arbeidskarrieren, c) forsikring mot slike tilfeller, d) erstatning for tapt arbeidsfortjeneste i tilfelle man blir ufør, og e) jevnlig utbetaling (også kalt pensjon) til etterlatte i tilfelle en selv dør. Ved at alt kalles pensjon, og alt samtidig står under overskriften risikoforsikring (i tabellen), blir det ikke klart for leseren om pensjon og risikoforsikring er ulike ting eller samme sak.

Vi har så langt sett at beviset både tekstuelte og ideasjonelt har enkelte logiske brister mht. ord og formuleringer. Her er ytterligere noen tilfeller der leseren vil stille spørsmål til innholdet:

- I det faktiske beviset i materialet er ikke ektefelle-, samboer- og barnepensjon inkludert i avtalen (s. 2, tabell og tekst). Men likevel sier dette forsikringsbeviset (s. 1) at ”ved død skal sparesaldo benyttes til pensjon til barn, ektefelle, registrert partner, samboer.” Hvordan er dette å forstå for den som eier beviset?
- Etter en redegjørelse for forhold der man ikke har rett til uførepensjon, lyder siste setning under ”Uførepensjon” s. 2: ”Tilsvarende gjelder for utvidelser i uføreytelsen som ikke er knyttet til lønnsøkninger.” Hva slags utvidelser kan dette handle om?
- Under ”Generelt” lyder siste setning før avsenderhilsenen: ”For rett til risikoytelse forutsettes full arbeidsdyktighet ved innmelding og/eller tidspunkt for endring.” Men passer ikke dette tematisk bedre inn under ”Risikoforsikring”?

Er det noe beviset ikke tar opp? I Gjensidiges bevis fant vi øverst i listen av regler opplysningen om at retten til kapitalen bortfaller ved medlemskap under 12 måneder. Denne bestemmelsen er forankret i innskuddspensjonslovens § 6 og inngår trolig i det som samme lov i § 2 sier at arbeidstakerne skal ha informasjon om. Men Nordea har ikke dette med i sin tekst, og den nyinnmeldte mottakeren, som jo ikke har rukket å være medlem et helt år, får ikke kjennskap til begrensningen som dette innebærer. Under "Generelt" henviser Nordea til flere lover som regulerer den aktuelle pensjonsordningen, blant annet Lov om forsikringsavtaler av 16. juni 1989. Paragraf 11 i denne loven handler om informasjon og pålegger selskapet å "gi opplysninger om det er vesentlige begrensninger i dekningen i forhold til det forsikringstakeren med rimelighet kan vente er dekket under vedkommende forsikring." Siden Nordea ikke opplyser om denne begrensningen, kan det også hende at de dermed ikke innfrir dette kravet i forsikringsavtaleloven.

Enkelte andre ting tar beviset heller ikke opp: Blant de mange lovene Nordea henviser til i beviset, finner vi ikke Lov om obligatorisk tjenstepensjon fra 2005 (den er imidlertid nevnt i punkttoppstillingen i faktaarket). Og de henviser til Forsikringsklagekontoret, men i likhet med Gjensidige oppgir de ikke kontaktopplysninger til denne institusjonen. Beviset oppgir heller ikke hvor høy prosentdel av lønnen arbeidsgiver betaler som innskudd, og at dette ifølge loven skal være på minimum to prosent. Dette er detaljer som ikke er avgjørende for forståelsen av innholdet i beviset, men som kan være nyttig informasjon for den enkelte i gitte situasjoner.

Selv om teksten i Nordeas bevis er en svært kort tekst, finnes det altså mye der som er vanskelig å forstå. Opplevelsen av dette kan bidra til at leseren gir opp å forstå også andre deler av informasjonen, i tillegg til at det skaper frustrasjon og svekker interessen for hva saken handler om.



## Interpersonelt

Den grafiske utformingen gjør beviset profesjonelt, moderne og seriøst på samme tid. Spesielt utgjør bildet i toppmargen et blikkfang som bidrar med menneskelig tilsnitt. Bildet kan lett assosieres til en rådgivningssituasjon. Det er riktig fysisk avstand mellom personene (sml. nærheten i bildet på faktaskrivet), det er samtale og god stemning. I samme felt og nært til dette motivet er Nordeas logo strategisk plassert øverst til høyre. Hvis leseren går til side 2 for å finne ut mer om avsender, faller blikket lett på det rastrede feltet nederst til høyre som oppfordrer mottakeren til å ta kontakt. Samlet sett skaper dette et bilde av en avsender med integritet og kompetanse som rådgiver, og gir dermed også tillit til teksten denne avsenderen sender fra seg. Samtidig skapes det en positiv holdning hos mottakeren, som får tilsendt en elegant trykksak og føler seg møtt med åpenhet og respekt.

Nordeas bevis er underskrevet av administrerende direktør, og medlemmets navn er fylt inn i et adressatfelt øverst på side 1. Dermed henter beviset trekk fra brevsjangeren og benytter dem til å synliggjøre avsender og mottaker i teksten. Men teksten i beviset er ikke en sammenhengende "du"-tiltale som i faktaskrivet. Vi finner "du" sju ganger, men ingen av dem er agens i en handling: fire uttrykker tilstand ("dersom du blir ervervsufør"), en uttrykker hendelse ("mottar du attføringspenger mer enn 12 måneder") og to dreier seg om mentale prosesser ("du antas å ha kjent til"). "Du" er altså ikke en handlende deltaker i beviset, og opptrer i formuleringer som avgrenser kundens rettigheter (under "Uførepensjon" og "Betalingsfritak"). Like ofte finner vi at mottaker-"du" er skjult: "Arbeidsgiver innbetaler årlig et innskudd til *en fremtidig alderspensjon fra 67 år*" (underforstått *din* alderspensjon), "Ved død skal sparesaldo benyttes til ..." (underforstått hvis *du* eventuelt dør før pensjonsalder), "Angitt beløp utbetales ved 100 % ervervsuførhet" (underforstått hvis *du* blir 100 % ervervsufør).

Avsenderen opptrer derimot som handlende agens, på side 1 i "Nedenfor viser vi ..." og "Vi presiserer at ...". Ellers finnes avsender som skjult agens i passivkonstruksjoner flere steder på side 2: som den som *utbetaler* (under

”Uførepensjon”), som *antar* at medlemmet har kjent til sykdom, som *forutsetter* full arbeidsdyktighet ved innmelding (siste setning). Dermed skaper teksten et distansert avsender-mottakerforhold, med bildet av en passiv mottaker og en avsender som både opptrer tilbaketrukket og handler aktivt, og som også er den som har makt.

Opplysningen under ”Generelt” om at det er Nordea Livs ”til en hver tid gjeldende forsikringsvilkår ...” som gjelder, understreker også medlemmets manglende innflytelse.

Det meste av teksten i beviset presenterer faktainformasjon om kundeforholdet og regler knyttet til det. Ingen steder vitner teksten om et slingringsmann eller behov hos avsender for å moderere påstandene. Bare teksten og diagrammene nederst på side 1 utgjør et slags unntak. Her kan vi si at Nordea gjør tre ting samtidig. Gjennom det som ved første øyekast er ren faktainformasjon, *informerer* de om prognoser og mulige årlige utbetalinger. Samtidig reserverer de seg og *tar forbehold* ved å si både i tekst og diagrammer at hva den enkelte vil få utbetalt, vil avhenge av både innskudd og avkastning i framtida, og alt dette er uforutsigbart. Men i tillegg bruker Nordea teksten og særlig diagrammene til å *vekke kundens interesse* for investering og risiko; den bratte kurven som stiger vesentlig mer ved den høyeste avkastningsprosenten, gjør kunden nysgjerrig på hvordan et slikt resultat kan oppnås. Dermed skapes det en positiv interesse for noe som var et anliggende i faktaarket: å gjøre kunden til en aktiv forvalter av egen pensjonskapital. Men diagrammene kan også sette i gang andre assosiasjoner hos leseren. Når situasjonen er så usikker, var det neppe heller grunnlag for å si ”Gratulerer med pensjonsforsikring”. Bildet er blitt utdypet, og gratulasjonen og fordelene synes ikke så gullkantede lenger. ”Gevinsten” eller ”gaven” er noe man i beste fall får en gang i framtida, og som faktaarket forteller er medlemmets eget ansvar og risiko. I møte med slike motstridende signaler blir bildet av avsenderen nyansert. Kanskje er heller ikke de andre produktene udelt lukrative, og effekten av produktreklamen i faktaarket blir også svekket.

---

### *Perspektiv på Nordea*

De to tekstene fra Nordea har ulike funksjoner. Arket skal orientere medlemmet om innmeldingen og varsle om beviset som følger, mens beviset er en formell bekreftelse på medlemskapet. Arket er ikke personlig adressert, men et standardskriv som er likt til alle. Likevel oppnår Nordea en personlig tilnærming, ved å åpne teksten med en uformell formulering og henvende seg til mottakeren i du-tiltale gjennom hele teksten, nærmest som i et personlig brev. Den grafiske utformingen og oppbygningen av teksten har store likhetstrekk med informasjonsmateriell, det inneholder også elementer av reklame, og arket gir derfor flere signaler til leseren om hvor det hører hjemme sjangermessig.

Forsikringsbeviset er kortfattet og inneholder stort sett lovpålagt informasjon. Det har en leservennlig og tiltalende utforming og gir et langt mer påkostet inntrykk enn Gjensidiges bevis. Språket er ledigere enn hos Gjensidige, men mer formelt enn i faktaarket. Det sakfokuserede oppsettet mykes imidlertid opp av visuelle elementer, en personlig signatur og invitasjon til kontakt mellom avsender og mottaker, slik at også beviset oppnår å skape en nærhet til leseren.

Nordeas tekster forutsetter et visst nivå av kunnskaper og ferdigheter hos leseren, både om pensjon generelt, innskuddsbasert pensjon og investeringsvalg, og bruk av data. Faktaarket forklarer detaljert om praktiske forhold og gir blant annet god starthjelp for uvante nettbrukere. Men informasjonen om fondsalternativene er for knapp som grunnlag for leseren til å forvalte innskuddet selv. Snarere gir teksten doble signaler ved at motstykket til å være aktiv forvalter er å la profesjonelle ta hånd om det arbeidsgiver har valgt for en. I beviset kan diagrammene vekke leserens interesse for investering, men også her gis det for lite opplysninger om temaet. Felles for tekstene kan vi derfor si at de primært forutsetter en modelleser som har en grunnforståelse og et startgrunnlag for å prøve seg på egen hånd i finansmarkedet. Én modelleser kan sies å være relativt ressurssterk og en potensiell investor. Men teksten bygger også opp en modelleser som er mer trygghetssøkende, som ikke har

forkunnskaper nok til å ta spranget inn i finansmarkedet og helst lar de profesjonelle ta seg av kapitalutviklingen.

### **4.1.3 Vital**

Vital sender sine nye kunder et medlemsbevis på fem sider (vedlegg 3 a) og et eget informasjonsark om investeringsprofiler (vedlegg 3 b) som supplerer den delen av beviset som omhandler investeringsvalg. Fordi verken språk eller innhold i dette arket skiller seg vesentlig ut fra beviset, har jeg valgt å ikke gjøre en egen analyse av det, men heller trekke det inn på relevante steder i analysen av beviset.

#### *Medlemsbevis og informasjonsark*

##### **Tekstuelt**

Vitals medlemsbevis består av en forside med tittel, bilde og avsenderlogo, og deretter drøyt tre og en halv side tekst. Vital bruker grafiske virkemidler noe mer enn de andre selskapene. På forsiden dominerer et bilde av en gutt og ei jente som leker med lego, og et utsagn lagt i munnen på Fredrik, fem år: ”Når innsatsen din blir verdsatt, yter du mer.” Forsiden har også et adressefelt øverst til venstre for mottakerens og bedriftens navn samt et datofelt for utstedelsen. Skrivet presenterer seg dermed samtidig som ”bevis” (tittelen) og en blanding av brev (adressat- og datofelt) og brosjyre (format, omfang og illustrert forside).

Tittelen ”Medlemsbevis til ansatte i Bedrift AS / Vital Innskuddspensjon” fra forsiden blir gjentatt på side 2 som hovedoverskrift (riktignok holdt i samme skriftgrad som neste overskriftsnivå, noe som kan virke forvirrende). Deretter følger løpende tekst som også inneholder tabeller og grafiske figurer. Sidene er delt opp i en bred spalte for hovedteksten og et margfelt der det er plassert tre spredte elementer med tekst og/eller illustrasjon. To overskrifter disponerer den øvrige teksten (”Vital Innskuddspensjon med investeringsvalg” og ”Risikodekninger”). Andre blikkfang er for eksempel en tabell på side 2 og to diagrammer på side 3 og 4. På brødtekstnivå bidrar imidlertid det typografiske til at det er vanskelig å finne strukturen i teksten.

---

Flere av avsnittene består av bare én setning eller en kort linje, med blanklinjer over og under. Dette stykker opp teksten i mange små enheter, og et blikk på teksten er ikke nok til å se hva som er viktigst i den. De fleste av de individuelle opplysningene har samme font som brødteksten og er vanskelige å finne uten ved nærlesning. Avsnittsoverskriftene er en fet utgave av brødskriften, men den samme skriften er også brukt til å utheve tekst i to utregninger på side 3 og 4. Denne skrifttypen gir derfor ikke leseren et entydig signal om hvilken funksjon den har.

I informasjonsarket derimot er tekstavsnittene lengre, og overskriftene i form av stikktitler trer tydeligere fram av tekstbildet. Her er teksten organisert i henholdsvis en bred spalte som rommer grafiske figurer og tabeller, og en smal spalte med forklarende avsnitt. Informasjonsarket er derfor lettere å orientere seg i enn beviset.

Men om koherensen i beviset er vanskelig å se ved bare et overblikk, kommer den bedre fram ved gjennomlesning. Overskriftene i Vitals bevis samspiller godt innbyrdes og med den tilhørende brødteksten. Innledningssetningen forbereder hovedtemaene ”innskuddspensjon” og ”risikodekninger”, og avsnittsoverskriftene har tydelig forbindelse med den påfølgende teksten, for eksempel under ”Innskudd”: ”Det betales et årlig innskudd til din pensjonskonto” og under ”Investeringsvalg”: ”Du velger selv hvordan pengene ... skal investeres.” Dermed legger teksten til rette for en gradvis innføring i stoffet og sikrer at leseren får med seg det grunnleggende. Også på setningsnivå er det god koherens og tema-remaprogresjon (for eksempel under ”Tjenestetid”). Setningene varierer i lengde, og det er få venstretunge setninger. Alt dette er virkemidler som bidrar til at teksten blir lett å lese og innholdet enklere å oppfatte. I informasjonsarket er ytringene stort sett lengre, med sideordnede og underordnede setninger, men også her sikrer god koherens at teksten blir lesbar og forståelig.

Teksten i beviset legger seg også på ordnivå stort sett opp til dagligspråket og et vokabular vi ofte møter i hverdagen. Noen ord kan være vanskelige for enkelte, som ’saldo’, ’avkastning’ og ’investering’, men sammenhengen de står i her, kan bidra til å forklare dem. Imidlertid bruker teksten også noen fremmedord som lett kunne vært

byttet ut med vanligere ord: estimert (regnet ut), prognose (beregning), inflasjon (prisvekst) (s. 3). Og både beviset og informasjonsarket inneholder flere faguttrykk som er vanskelige å avkode, samtidig som de er sentrale for forståelsen av innholdet, for eksempel 'investeringsprofil', 'aksjeandel' og 'innskuddssikring'. Tabellen på side 2 i beviset som skal forklare investeringsprofilene, tar dessuten i bruk fagord som ikke forekommer ellers i teksten og heller ikke forklares: 'aktivaklasse', 'omløpsobligasjoner', 'pengemarked' og 'eiendeler'.

Informasjonsarket supplerer denne informasjonen i beviset, med både figurer og en tabell. Fargesirkler viser hvor stor aksjeandel hver profil inneholder, dvs. illustrerer øverste rad i tabellen på bevisets side 2. Figurene er enkle, men fungerer mer som illustrasjon enn som forklarende element. Denne 30-50-80-fordelingen er imidlertid godt forklart i tekstene, og er trolig ikke det leserne synes er vanskeligst. Derfor oppleves disse figurene nærmest som overflødig informasjon, og det enkle ved dem står i skarp kontrast til kompliserte begreper og prosenttall ellers i både beviset og informasjonsarket. Denne ujevnheten hos Vital mht. forklaring av faguttrykk skal vi komme tilbake til nedenfor under "Ideasjonelt".

På side 4 og 5 i beviset, som handler om rettigheter i tilknytning til uførhet og død, har språket et sterkere juridisk preg og er ikke fullt så ledig som på de foregående sidene. Blant annet finner vi 16 forekomster av passiv på 44 tekstlinjer, mens de to foregående sidene bare har 8 passivformer på 57 linjer. Når denne delen av Vitals tekst likevel framstår som mindre formell enn de tilsvarende tekstene hos Gjensidige og Nordea, skyldes det trolig at setningene hos Vital er kortere.

Vitals materiale virker godt gjennomarbeidet redaksjonelt, men et par steder som bidrar til uklarhet, kan nevnes (i beviset):

- "Vital er opptatt av å investere i henhold til *etisk innførte retningslinjer*" sies det nederst på s. 1. Med dette menes trolig noe slikt som "de etiske retningslinjene vi har innført" og ikke at 'etisk' står som bestemmelse til 'innførte'.

- Hvis diagrammet over forventet utvikling og avkastning på ”Karis” konto hadde vært satt inn under ”Investeringsvalg” i stedet for ”Utbetaling” på s. 3, ville sammenhengen til teksten kommet bedre fram.

Vi ser altså at det tekstuelle ved Vitals tekst gjør den relativt lett å lese. Nedenfor skal vi se på hvilken virkelighet teksten formidler og hvordan den bidrar til å bygge forståelse hos leseren.

### **Ideasjonelt**

Forsiden på beviset er innbydende, noe både fargebruken og bildet av barna bidrar til. Men som inngang til informasjon om pensjon gir den litt uklare signaler. Overskriften sier tydelig at det er et medlemsbevis i forbindelse med bedriftens pensjonsordning. Siden det er voksne i alderen 20 til 67 år som er omfattet av slike ordninger, kan mottakeren av Vitals bevis befinne seg innenfor hele dette aldersspennet. Hvilken funksjon har da barna og replikken til femåringen?

Bildet kan få mottakere som har småbarn selv, til å tenke at ordningen innebærer noe positivt og trygt for familien, for eksempel ved at etterlatte- og barnepensjon inngår i ordningen. Men i så fall fungerer bildet innsnevrende, både med tanke på hvem som er mottakere og hva pensjonsordningen går ut på. Noen kan bli forvirret og vil se det som en avsporing at barn er motiv i denne sammenhengen, mens andre nærmest ”tar det som pynt” og blar om til neste side.

Replikken som står som bildetekst, kan også forstås på mange måter. Er Fredrik – den aktive legobyggeren i bildet – så fornøyd med å ha noen ved sin side som verdsetter innsatsen hans, at det stimulerer ham til å yte mer? I så fall formidler bildet og teksten et problematisk kjønnsperspektiv: Jenta er en passiv tilskuer som inspirerer gutten nærmest ved sin blotte tilstedeværelse. En replikk som denne kunne ellers ha kommet fra en voksen i forbindelse med lønnsfastsettelse eller psykososiale forhold på jobben, for å uttrykke at anerkjennelse er viktig, enten den kommer i form av lønn eller ros. Forstått på denne måten kan replikken her kommunisere at også pensjon er en slik

form for anerkjennelse. Men når utsagnet er lagt i munnen på en femåring, blir denne forståelsen mer fjern.

Noen kan også oppfatte bildet og replikken som humoristisk. Det er lite sannsynlig at en femåring kan stå bak en sånn uttalelse, men her gjøres barna litt veslevoksne, og det oppleves som komisk og sjarmerende. Men uansett tolkning av bilde og replikk, vil de fleste synes at barna på forsiden er søte. De appellerer til leseren (interpersonelt), selv om de ikke bidrar til å klargjøre (ideasjonelt) hva brosjyren kommer til å handle om.

Den påfølgende teksten tar imidlertid mål av seg til å skape større grad av forståelse hos leseren og gjør det både gjennom forklaring, enkle utregninger og diagrammer. I det første avsnittet sier teksten hva den vil, nemlig gi ”informasjon om hva pensjonsordningen betyr for deg og din familie,” og disposisjonen viser at ordningen består av to hovedelementer, innskuddspensjon og risikodekninger.

Vital gir tidlig i beviset en kortfattet forklaring av selve pensjonsordningen:

*Vital Innskuddspensjon er sparing til alderspensjon. Du får en pensjonskonto, som din arbeidsgiver betaler jevnlig innskudd til. Innskuddene investeres og gir avkastning. Saldoen ved pensjonsalder benyttes til alderspensjon.*

Denne forklaringen blir så utdypet på de neste sidene. Teksten under ”Innskudd” er enkel og pedagogisk. Størrelsen på grunnbeløpet i folketrygden, ”G”, blir forklart i margin, og beregningsmåten for innskuddet er vist med enkle ord – ”2 % av din lønn mellom 1 og 6G” osv. Hos Gjensidige ble den samme opplysningen uttrykt med ”Innskudd for pensjonsgrunnlag mellom 1-6 ganger folketrygdens grunnbeløp: 2 %”, som er langt mer komplisert både i syntaks og ordvalg (lønn vs. pensjonsgrunnlag). Når Vital dessuten tallfester G, har Vitals kunder et langt bedre utgangspunkt enn Gjensidiges for å forstå beregningen av innskuddet. Også investeringsvalg blir forklart: ”Du velger selv hvordan pengene på pensjonskontoen din skal investeres. Du kan velge mellom flere investeringsprofiler med ulik aksjeandel” osv.



---

Under ”Utbetaling” viser Vital både gjennom tekst og grafisk framstilling hvordan innskuddspensjonen forholder seg til folketrygden (Nordea nevner folketrygden bare som del av tabellen i bevisets side 2) . Vital hjelper dermed leseren bedre enn Gjensidige og Nordea gjør, til å forstå sammenhenger innenfor det brede feltet pensjon. Søylediagrammet over forventet kapitalutvikling (s. 3) viser både innskuddsvekst og anslått avkastning ved tre ulike prosentøkninger – 1,9 %, 3,9 % og 5,9 %. I motsetning til diagrammene hos Nordea kan kunden her se hvor stor del som er innskudd og hvor mye som er avkastning. Også diagrammet for utbetaling (s. 4) gir leseren hjelp til å forstå bedre hva overgangen fra lønn til pensjon betyr i kroner og øre.

Vital kaller sitt bevis for ’medlemsbevis’ og ikke ’forsikringsbevis’ slik Gjensidige og Nordea gjør. Ordet ’forsikring’ finnes ikke i Vitals tekst i det hele tatt. På denne måten spisses leserens forståelse av ordningen i retning av pensjon og økonomisk trygghet (uførhet, jobbskifte, etterlattepensjon osv.) og koples ikke til forsikring på samme måte som hos Gjensidige og Nordea. Vitals bruk av betegnelsen ”medlemsbevis” blir også tatt opp under ”Interpersonelt” nedenfor.

I behandlingen av investeringsvalg gir imidlertid teksten flere utfordringer for leseren. Det første avsnittet under stikktittelen ”Investeringsvalg” (beviset s. 2) gir god forklaring uten å forutsette spesielle forkunnskaper. Men deretter blir teksten mer kryptisk. Vital presenterer investeringprofilene både i tekst og tabelloppsett. På en halv tekstsider introduseres en rekke ulike temaer og begreper for leseren:

- ulike investeringsprofiler – Vital 30, 50 og 80
- høy og lav aksjeandel; prosentfordeling mht. aksjer, omløpsobligasjoner og pengemarked
- profiler med og uten innskuddssikring.

Teksten uttrykker tydelig at profilnavnene refererer til aksjeandeler, og at det hefter mest risiko til aksjer, men utover dette blir ikke begrepene forklart. Derfor får leseren heller ikke noe grunnlag for å vurdere prosentfordelingen i tabellen mellom

omløpsobligasjoner og pengemarked og hva slags risiko disse kategoriene utgjør. Tilleggsarket om investeringsprofiler tar opp det samme, men heller ikke her gir teksten nevneverdig mer eller bedre forklaring. Profilene Vital 30, 50 og 80 er framstilt grafisk og lett forståelig (jf. tekstuelte ovenfor), men vanskeligere deler av teksten og temaet blir ikke forklart. Arket om investeringsprofiler setter for eksempel opp en tabell som er en utvidet versjon av tabellen fra beviset. Her er porteføljen delt inn i både ”norske” og ”internasjonale” aksjer og obligasjoner samt ”pengemarked”, begreper som kanskje er forståelig for lesere med bakgrunnskunnskap, men ikke for dem uten. Hos Gjensidige ble det i framstillingen av profilene bare skilt mellom aksjefond og rentefond, men Vital bruker både andre og flere begreper. Vital er i begge sine tekster tydelige på at aksjer innebærer en større risiko for tap. Men utover dette gir de ingen forklaring som kan skape forståelse av realitetene bak de ulike betegnelseene på verdipapirer i porteføljen.

Et annet tema som blir ufullstendig forklart, er ’innskuddssikring’. Både beviset og arket forteller at profilene kan være med eller uten innskuddssikring. Men det nærmeste teksten kommer til en forklaring av begrepet, er at innskuddene, fratrukket kostnader, er *sikret* ved pensjonsalder. Hva det betyr at ”innskuddene er sikret”, forklarer arket slik: ”at alle innskudd (fratrukket kostnader) fortsatt er der ved pensjonsalder.” Dette tjener bare delvis som en forklaring, for det sies ikke noe om hvor store disse kostnadene er. Leseren må derfor selv trekke slutningen at man uten innskuddssikring kan risikere å tape innskuddskapital. Kanskje kan det også skje *med* slik sikring, hvis gebyrene blir høyere enn avkastningen. Vital gir innskuddssikring stor plass både i beviset og arket, men sier ingen steder at den oppstartsprofilen som vanligvis er valgt for kunden, er uten innskuddssikring (opplysning gitt av Vital-ansatt i telefonsamtale). En annen viktig opplysning om innskuddssikring gis dessuten bare i informasjonsarket, nemlig at når innskuddssikring først er valgt bort, kan ny sikring bare velges for nye innskudd (siste setning under ”Bytte profil”).

Som hos Gjensidige og Nordea tar teksten for øvrig opp rettigheter og begrensninger knyttet til medlemskapet (”Risikodekninger”) og informerer om nettløsningen (”Bytte

---

investeringsprofil”). Dessuten viser Vital i dette konkrete beviset eksempler på hvor mye som utbetales i tilfelle uførhet og død, siden det her gjelder en ordning utover det som er minimum, tjenestepensjon med innskuddsfritak ved uførhet. Men én lovpålagt opplysning er ikke med hos Vital, nemlig informasjon om forsikringsklagekontoret (Forsikringsavtaleloven § 11-1).

Ut fra dette ser vi at Vitals materiale ikke holder samme nivå hele veien når det gjelder å tilpasse teksten til leseren. Mye blir forklart slik at en ukyndig leser tas med inn i teksten, men mye er også informasjon som forutsetter bakgrunnskunnskap, og noe av det som er viktig informasjon om ordningen, er ikke tatt med.

### **Interpersonelt**

Den ytre formen på Vitals materiale signaliserer til mottakeren at det handler om seriøs og samtidig personlig informasjon. Blåfargen – som vi også fant i Nordeas logo og skriv – inngir tillit. Med andre farger i tillegg, som gult i figurene og rødt i forsidebildet og dessuten med fargene i Vitals logo, får uttrykket også tilført nærhet og varme.

Beviset etablerer direkte kontakt med mottakeren ved at det henvender seg til det nye medlemmet som privatperson med navn og adresse på forsiden og også oppfordrer leseren to ganger (s. 3 og 5) til å ta kontakt med selskapet. Mottakeren er en synlig størrelse i teksten ved at beviset på samme måte som Nordeas informasjonsark tiltaler mottakeren personlig med ”du/din” osv. i praktisk talt alle avsnitt. Omkring førti steder opptrer mottakeren som deltaker i prosessene, i flere av dem som handlende agent: ”Du velger selv”, ”du kan endre”, ”kan du kontakte trygdekontoret”.

Som avsender er Vital også mer synlig og nærværende i teksten enn de andre selskapene. I beviset forekommer ”vi” 9 ganger og ”Vital” 23 ganger (til sammenlikning har Gjensidige: 0 ”vi”, 8 ”Gjensidige”; Nordea: 2 ”vi”, 11 ”Nordea”). I informasjonsarket er imidlertid dette annerledes. Her er ’vi’ erstattet med ’Vital’ (”Vital tilbyr”) og ’du’ med ’man’ (”Når man velger” / ”dersom man bytter”), bortsett

fra i stikktittelen ”Hva skal du velge?” Dette bidrar til å gjøre informasjonsarket mer saklig og upersonlig enn beviset.

Men *hvem* er egentlig avsender? Beviset starter med at ”Bedrift AS har inngått avtale ... med Vital.” Og den fortsetter: ”Vi vil her gi deg informasjon ...” Her er det ikke klart om ”vi” refererer bare til Vital eller både til Vital og bedriften. Senere, under ”Risikodekninger”, er Bedrift AS den som har valgt å ”spare til din alderspensjon,” ”sikre deg i tilfelle uførhet” og som har ”inngått avtale om pensjon til etterlatte.” Teksten omtaler altså bedriften i fordelaktige vendinger som støtter opp om det som kan ses på som en symbiose mellom selskap og bedrift i starten av teksten. Vital er også selv synlig agens flere steder: ”Vital er opptatt av”, ”Vi gjør oppmerksom på”, ”Vitals eksperter står gjerne til tjeneste”. Men oftest er selskapet skjult agens i handlinger der passivkonstruksjoner uttrykker at selskapet utbetaler, fordeler eller reduserer beløpene som ordningen gir rett til. Ett sted er det uklart hvem som er skjult agens, bedriften eller selskapet: ”Hvis du slutter i bedriften, meldes du ut av pensjonsordningen.”

Teksten tegner et bilde av et trekantforhold mellom selskap, bedrift og arbeidstaker, med trygghet og tillit som basis. Imidlertid er ikke teksten alltid overbevisende på dette punktet. Bedriften og Vital har inngått en avtale, om en ordning som har betydning for ”deg og din familie” (beviset s. 1). Arbeidsgiver betaler innskuddene, som Vital forvalter med ansvarlighet (nedtrapping av risiko mot pensjonsalder). I tillegg har Vital sørget for at investeringsprofilene ikke kommer i konflikt med medlemmets etiske holdninger: ”Du kan derfor også være trygg på at vi i våre profiler ikke investerer i ...” (nederst s. 1). Det framgår ikke klart hva ”også være trygg på” refererer tilbake til. Men uttrykket tjener uansett en funksjon, nemlig å vise en positiv side ved avsenderen – som trygghetsskaper.

I neste avsnitt (nederst s. 2) koples ”trygghet” til ”innskuddssikring”: ”gir det den trygghet at innskuddene er sikret”. Det samme finner vi i informasjonsarket under ”Hva skal du velge?”: ”med innskuddssikring gir det trygghet å vite at alle innskudd ... er der ved pensjonsalder.” Ved at beviset framstiller forvaltningen av midlene som

---

både trygg og lønnsom, tegnes det et bilde av avsender som tillitvekkende og ansvarlig. I samme avsnitt skapes det også inntrykk av noe positivt ved avsender med setningen ”Du kan når som helst endre til en annen profil *kostnadsfritt*”: Avsender er raus og ordningen gunstig. Men det er ikke sikkert at leseren engang har tenkt seg muligheten av at dette skal koste noe. Hvis vi går til informasjonsarket, viser teksten der at det uansett påløper kostnader til forvaltning av midlene (”Hva skal du velge?”, ”Hva koster innskuddssikringen?”). Her sies det imidlertid ikke at det er gratis og heller ikke hvor mye det dreier seg om. Lesere som farer raskt over teksten i beviset, får dermed et ufullstendig bilde av realitetene, men ordet ”kostnadsfritt” etterlater et inntrykk som bidrar til et positivt bilde av selskapet Vital.

Men foran under ”Ideasjonelt” så vi også at når det gjelder innskuddssikring, blir noe sagt i beviset og noe i informasjonsarket. Det er vanskelig for leseren å oppfatte at innskuddene under gitte forhold ikke er hundre prosent trygge. Det opplyses at den dels trygge, dels offensive Vital 50 er oppstartsprofilen, men teksten unnlater å si om profilen er med eller uten sikring. At informasjonen om innskuddssikring kommer både spredt og tilslørt, er noe som kan bidra til å rokke ved det tillitvekkende bildet av avsender som teksten ellers bygger opp. Under ”Risikodekninger” i beviset har teksten også et uklart punkt som kan alarmere mottakeren. Først sies det at ”Bedrift AS har valgt å sikre deg i tilfelle uførhet.” Men tre avsnitt nedenfor er dette presisert til ”Du *kan* også ha rett på uførepensjon fra Vital.” Hva ligger i ”kan”? Har det sammenheng med bestemmelsen øverst på side 5 om ”sykdom eller lyte som du hadde ved innmelding” osv., som vi også så i bestemmelsene hos Gjensidige og Nordea? Teksten forklarer ikke hva ”kan” innebærer, og ordningen er kanskje ikke så trygg for mottakeren likevel.

Vi finner altså noen tilfeller der teksten gir uklare signaler om hva som menes, slik at leseren både kommer i tvil om hva det innebærer for egen situasjon og hva avsender kan ha villet med formuleringene. På den ene siden bygger Vitals materiale opp tillit hos leseren. Ved at dokumentet kalles ”medlemsbevis” og arbeidsgiveren også er synlig i teksten, skapes det et inntrykk av noe privilegert og eksklusivt, og tilliten til

både selskapet og bedriften som avsenderinstanser forsterkes av tiltalende layout, relativt lett språk og god pedagogisk tilrettelegging. Lille Fredriks replikk på forsiden kan også bidra til å skape en positiv lojalitet overfor arbeidsgiveren: Som medlem av pensjonsordningen blir den ansatte både sett og verdsatt – og vil derfor yte mer. Men samtidig kan uklarheter og et ujevnt nivå i framstillingen bidra at tilliten til både avsenderne og selve ordningen svekkes.

### *Perspektiv på Vital*

Vitals materiell kan for begge tekstens vedkommende sies å komme inn under sjangeren informasjonsbrosjyrer. Stoffet er tilrettelagt for leseren med forklarende tekst, diagrammer og utregninger, og beviset gir innføring i temaet pensjon på en måte som gir mange mulighet til å forstå det. Ikke minst skyldes dette at stilen i omtale av pensjonsordningen er lite formell sett i forhold til temaet og langt mindre preget av juridisk språk enn hos Gjensidige og Nordea. Men når emnet er investeringsvalg, er teksten vanskeligere, i begge delene av materialet – med flere faguttrykk og mer forutsatt bakgrunnskunnskap. Dermed kan vi også hos Vital spore to modellesere. Den ene er ”gjennomsnitts-leseren” som ikke vet så mye om pensjon i utgangspunktet, men som trenger en basisinnføring i temaet, noe teksten langt på vei gir hjelp til. Den andre modelleseren forstår mer av tenkemåten og terminologien i finansverdenen og har nytte av detaljert informasjon om portefølje og avkastning. Men felles for dem er at de er lojale (forsiden), kvalitetsbevisste (utformingen), seriøse (etiske retningslinjer) og trygghetssøkende (innskuddssikring). Når teksten spiller på og bygger opp disse kvalitetene hos leseren, oppstår det også et sprik mellom denne ”ordentlige” modelleseren og det som oppfattes som uklart i materialet, som barna og replikken (forsiden), den ufullstendige informasjonen om innskuddssikring (beviset s. 2 og arket) og rett eller ikke rett til uførepensjon (beviset s. 4). Vital informerer både vennlig og velvillig og lykkes med mye av det, om enn ikke med alt. Særlig kan måten innskuddssikring er behandlet på, komme til å slå uheldig ut for mange av kundene. Det er underlig at leseren ikke får vite at ordningen starter med en usikret profil, når det er grunn til å anta at relativt få av kundene går

---

inn og endrer investeringsprofil (Bjørge og Oroug 2007:112). Dermed kan det også stilles spørsmålstegn ved om materiellet innfrir kravet som stilles i forskriften til innskuddspensjonsloven (§ 1-2) om at det skal gis ”informasjon om forventet fremtidig alderspensjon” og om ”risiko og risikovirkninger knyttet til det investeringsvalg som er gjort for pensjonsordningen”.

#### **4.1.4 Teksten som møtested mellom avsender og mottaker**

Ovenfor har vi sett på faktorer som dreier seg mest om hvordan tekstens form og innhold virker inn i når leseren møter teksten. Men i en faktisk situasjon innebærer lesningen også et møte med avsender og avsenderens bilde av hvem mottakeren er. Tekstbeskrivelsen viste at tekstene i materialet bygger opp ulike modellesere. Gjensidiges modelleser godtar sin mottakerrolle og medlemsstatus, er opptatt av kort og presis informasjon og har en grunnleggende forforståelse av både pensjon generelt og bedriftens pensjonsordning og investeringsvalg spesielt. Dessuten er det en leser som foretrekker det gamle og kjente og ikke bryr seg om nye former og metoder; følgebrev og ukunstlet utforming duger godt nok som form. Nordeas to modellesere, både den risikovillige og den mer forsiktige, lar seg begeistre og imponere. De er lærevillige og i stand til å tilegne seg ny kunnskap, og de har estetisk sans. Dessuten er de potensielle kjøpere av andre produkter. Vital ser også ut til å ha to modellesere. Den ene er lærevillig og informasjonssøkende, med gjennomsnittlig forhåndskunnskap om feltet. Den andre har allerede en del innblikk i temaområdet, forstår forskjell på aksjer og obligasjoner og er innforstått med noen av de interne reglene (som kostnadsfritak) og en del fagterminologi. Modelleseren er ikke en faktisk størrelse i teksten som den empiriske leseren oppfatter bevisst under lesningen. Men teksten skaper en opplevelse hos leseren av at den mer eller mindre er myntet på en selv, noe som avgjør om leseren identifiserer seg med den. Hvis de empiriske leserne ikke ”finner seg selv” igjen i teksten, fordi språket, temaet eller framstillingsformen er for fremmed, vil de oppleve at materiellet ikke helt er stilet til dem likevel, til tross for den personlige adresseringen med navn og medlemsnummer.

Parallelt til modelleseren kan vi også finne *modellsendere* i de ulike tekstene. Gjensidige har én avsender som er formell, tilknapet, litt uvennlig og gammeldags, og en annen som er vennlig og pedagogisk. Nordea er en jovial og imøtekomende avsender, som gjerne også opptrer som selger. Vital framstår som en likemann og inngir mye tillit, selv om forklaringene halter i noen tilfeller. Også disse bildene av modellsenderne er å finne i tekstene selv, og de inngår i det som bidrar til å forme en mening med teksten hos leseren. Om modellsenderbildet som skapes hos leseren, stemmer overens med avsenderens selvforståelse eller ikke, er utenfor avsenderens kontroll. Så snart det skriftlige materialet er mottakeren i hende, vil den enkelte bruke sin erfaring og kunnskap til å finne fram til hva teksten kommuniserer akkurat til en selv. Alternativt står det også mottakeren fritt å legge materiellet bort ulest.

## 4.2 Teksttolkning – diskursiv praksis

Tekstbeskrivelsen ovenfor har hatt teksten i seg selv som utgangspunkt. I teksttolkningen vil jeg trekke sterkere inn hvilken kommunikasjonssituasjon teksten inngår i og hvordan avsender og mottaker begge bidrar til å legge mening inn i teksten. Gunther Kress beskriver denne situasjonen slik (Gunther Kress 1989, sitert i Englund og Ledin 2003:105):

*Texts arise in specific social situations and they are constructed with specific purposes by one or more speakers or writers. Meanings find their expression in the text – though the origins of meanings are outside the text – and are negotiated (about) in texts, in concrete situations of social exchange.*

I utformingen av tekst baserer avsenderne seg på bakenforliggende forståelsesmønstre og uttrykksmønstre. Men også for mottakerne blir forståelsen av teksten farget av erfaringer, kunnskaper og holdninger de har med seg fra livet og samfunnet ellers.

### *Forhold omkring produksjon*

Tekstene jeg undersøker har sin plass innenfor arbeidslivet. Flere lover ligger til grunn og regulerer ansvars- og rettighetsforhold mellom de ulike deltakerne. Tekstene



---

fungerer som informasjonsmedium og kontaktledd mellom finansinstitusjoner som er godkjent av myndighetene til å forvalte pensjonsordninger, og den enkelte arbeidstaker som sluttmottaker. Bestillingen fra myndighetene er at informasjonen blant annet ”skal gi arbeidstakerne tilstrekkelig grunnlag til å vite i hvilke tilfeller medlemmene har rett på ytelser fra pensjonsordningen” (Forskrift til lov om innskuddspensjon § 1-2). Før teksten kommer arbeidstakeren i hende, har det vært ført forhandlinger og blitt gjort avtaler der både finansinstitusjonen, arbeidsgiveren og (i allfall når det gjelder større virksomheter) arbeidstakernes organisasjoner har deltatt. Alle de tre selskapene leverer tjenstepensjon som ett av mange forsikringsprodukter. Vitals område er livsforsikring og pensjon. Gjensidige spenner vidt, fra skadeforsikring og bankvirksomhet til helsetjenester. Ifølge nettsiden deres ble Gjensidiges satsing på pensjon først startet opp i 2006 ([www.gjensidige.no](http://www.gjensidige.no)). Nordeas bankvirksomhet er omfattende, men de leverer også skadeforsikring og personforsikring, derunder tjenstepensjon. Selskapene slik de framstår i dag, er resultat av fusjoner mellom tidligere selskaper i ulike bransjer og med ulik historie. På flere måter gjenspeiler det undersøkte materialet ulike identiteter hos selskapene, noe også analysen kapittel 4.1 viste. Noen opplysninger fra avsenderne selv kan supplere dette bildet.

I spørsmålsrunden til selskapene spurte jeg dem om hvordan teksten ble utarbeidet (vedlegg 4, spm. 3). Svarene vitner om at tekstene er blitt til i en likeartet prosess hos de tre avsenderne: Et grovutkast til teksten ble forfattet av én person og deretter bearbeidet på grunnlag av innspill fra folk med ulik fagbakgrunn, gjerne i flere runder for en grundig kvalitetssikring. Gjensidige har hatt inne folk med kompetanse i både ”jus, økonomi, markedsføring og informasjonsarbeid”. Opphavspersonen til Vitals tekst har medie-/kommunikasjonsfaglig bakgrunn, og hos Nordea har vedkommende spesialutdanning i økonomi og markedsføring.

Svarene selskapene ga på spørsmål om innholdet og intensjonen med skrivene (spm. 1), kan sammenfattes slik: 1) å oppfylle lovens krav til informasjon (blant annet sende ut forsikringsbevis), 2) å formidle riktig, enkel og forståelig informasjon som gir

kunden grunnlag for å forstå pensjonsordningen, og 3) å vise kontaktinformasjon og informere om nettløsningen. I tillegg nevner Nordea at de noen ganger legger ved informasjon for å vise at de ”har andre produkter som kunden kan ha bruk for”. Dette understøtter inntrykket fra Nordeas tekst om at de bevisst bruker innslag fra reklamesjangeren og gir materiellet en reklamefunksjon i tillegg til en informasjonsfunksjon.

På spørsmål om hvilke mottakere selskapet har hatt i tankene, svarer både Gjensidige og Nordea at det kan være både de ansatte og bedriften, mens Vital tydeligere retter seg mot medlemmet selv. Om hvordan hensynet til mottaker påvirket utformingen, sier Vital at mottakerne kjenner lite til pensjon og derfor trenger en enkel innføring, og dessuten opplysninger om hvor de kan finne mer informasjon. Nordea sier at uansett mottaker er målet å skrive så enkelt og forståelig som mulig og ikke for langt. ”Språket skal være det samme til alle, enkelt og moderne norsk.” Gjensidige svarer at innholdet må tilpasses sluttbruker. Altså skulle alle ha som mål å gi leseren informasjon som er både riktig, nyttig og lett å forstå.

Dermed skulle også utgangspunktet være godt for å produsere leservennlige tekster. Men er det hensynet til leseren som har stått i høysetet når alt kommer til alt? Er det ikke like mye ”juristen”, ”økonomen” eller ”markedsføreren” som har vunnet kampen om teksten? Hos Gjensidige har kravet om presisjon og kortfattetet gjort at teksten i brevet og beviset er både i knappeste laget tematisk og til dels utilgjengelig på grunn av juridiske ord og vendinger. Men like tydelig som den juridiske diskursen er forsikringsdiskursen. Både terminologien og utformingen i brevet og beviset springer ut av vanlig praksis innenfor forsikringsbransjen, som er Gjensidiges primære identitet. Informasjonsarket viser derimot en annen og mer kundetilpasset side ved Gjensidige. Kan hende skyldes det sjangermessige spriket i Gjensidiges materiale at det ikke var tid til å utvikle en helhetlig kommunikasjonsprofil da de skulle satse på tjenstepensjon som nytt produkt i 2006?

Hos Nordea ligger en markedsføringsdiskurs til grunn, noe som kommer til uttrykk både i den friske åpningen, det ledige språket og formgivningen. Nordea er vant til å

selge sine produkter og gjør det også her. Materialet er personlig og direkte og slår an tonen for et godt kundeforhold. Men det er ikke så leservennlig som det har potensial til. Litt for mange gode ideer til informasjonsarket har fått være med i prosessen helt fram, uten innstramming og redigering, og også beviset kunne tjent på en ekstra språklig gjennomgang.

Vitals virksomhet er ikke spredt på like mange områder som de andre selskapene, men spisset inn mot livsforsikring og pensjonssparing ([www.vital.no](http://www.vital.no)). Hos Vital finner vi ikke på samme måte som hos de andre innslag av forsikring, jus og reklame. Vitals materiale fokuserer tydeligere på pensjon og er mer informasjonsorientert. Ved å velge en lengre, orienterende tekst som ramme for de lovpålagte opplysningene, plasserer de sitt medlemsbevis tett opp til sjangeren offentlig informasjon, noe som også harmonerer med målet om å gi mottakeren en enkel innføring i pensjon.

Opplysninger fra avsenderne og tekstene selv tyder dermed på at selskapene har ulike utgangspunkt for utformingen av sine budskap, noe som nedfeller seg i materialet og også gir tekstene ulike meningsinnhold.

### *Forhold omkring konsumpsjon*

Leseren har som mål å forstå teksten. Dessuten forventer leseren at en personlig adressert sending som dette inneholder nyttig og relevant informasjon, som også er riktig og faktabasert. Med bakgrunn i sin generelle tolkningskompetanse regner mottakeren med – om enn ubevisst – at avsender har utformet budskapet på en slik måte at de to partene kan forstå hverandre og danne seg et felles bilde av hva teksten handler om. Men det er altså måten avsender har valgt å utforme sitt budskap på, som avgjør leserens opplevelse av teksten og om lesningen blir kort eller lang, vellykket eller mislykket.

Leseren er ikke uten kompetanse å møte materialet med; skolegang, yrkeserfaring og hverdagsliv har gitt et grunnlag for både tekst- og samfunnsforståelse. Og denne kompetansen inngår i forståelsesressursene som leseren tar i bruk – og får bruk for – i møte med tekstene. Når leseren skal danne seg en mening med teksten, vil derfor

assosiasjonene til tidligere tekster påvirke møtet med den nye. Det kan handle om tydelige sitater eller stor likhet i formuleringene (tekstsamspill), eller om form eller innhold som minner om andre diskurser (normsamspill). I utgangspunktet regner nok mottakeren med at tekstene skal gi både spesifikk og generell opplysning om pensjonsordningen man er blitt innmeldt i.

Noen lesere angriper teksten ved å lese fra begynnelsen og fortløpende, noen skummer over overskrifter og disposisjon først, noen blir først fanget av illustrasjonselementene. Uansett metode er førsteinntrykket avgjørende for om teksten virker forståelig og gir motivasjon til videre lesning. Det undersøkte materialet tilrettelegger for ulike førsteinntrykk – fra formell avstand hos Gjensidige til større intimitet hos Nordea og Vital. Hvis leseren forventer informasjon, er det Nordea og Vital som innfrir best, med hhv. informasjonsark og brosjyre. Ikke minst skaper bilder og bruken av farger hos Nordea og Vital en lyst hos leseren til å gå inn i dette materialet. Hos alle tre vitner overskrifter og stikkittler om at avsender har tilrettelagt og strukturert teksten for leseren. Hovedoverskriftene inneholder også ordet pensjon, som stemmer med leserens antakelse om innhold. Med mindre leseren blir forvirret av Vitals forside eller synes Gjensidiges (riktignok korte) brev er avskrekkende, er det derfor lite trolig at førsteinntrykket hindrer leseren i å gå videre inn i teksten.

Men når leseren dykker dypere, blir bildet noe annerledes. Tekstene henter både terminologi og innhold fra sektorer som vil være fremmed for mange av leserne: pensjon, forsikring og bank/finans. Flere sentrale begreper i tekstene relaterer seg til disse sektorene. Selve ordningen kalles 'tjenestepensjon', 'pensjonsforsikring' og 'innskuddspensjon', og beviset heter både 'forsikringsbevis', 'pensjons- og forsikringsbevis', 'spare/forsikringsbevis' og 'medlemsbevis'. Leserens oppmerksomhet og assosiasjoner penses i flere retninger, ikke bare mot pensjon. Med delvis unntak av Vital er det forsikrings- og finansbransjen som dominerer tekstene og utgjør den virkeligheten leseren ideologisk sett tas med inn i. Dermed knytter leseren den aktuelle teksten til andre tekster man har erfaring med fra forsikring, bank og liknende, ofte "tørr" og vanskelig informasjon med mange passasjer i "liten skrift".

---

Man blander samfunnsområdene, og mange blander også sammen avsenderidentitetene. En leser som er bankkunde hos Nordea, vil automatisk sette pensjonsteksten i forbindelse med informasjon fra banken, og en kunde som har skadeforsikring hos Gjensidige, kan ha vanskelig for å skjelne mellom de to kundeforholdene. Mens vi på avsendersiden så at de ”skrev seg inn i” henholdsvis en forsikringsdiskurs og en markedsføringsdiskurs, vil leseren snarere plassere teksten innenfor en større kategori som kan kalles finansdiskurs. Tekstene handler om pensjon, men samtidig handler de om både sparing og innskudd, investering og avkastning, forsikring og utbetaling. Når dette omtales i samme tekst og med uklar grenseoppgang, framstår det som ett stort og uoversiktlig område for den alminnelige leseren.

Terminologibruken bidrar altså ikke til å avklare hva pensjon er og hvordan forsikring inngår i det hele. Særlig hos Nordea, som rubriserer alle pensjonskategoriene (alders- og uførepensjon, ektefelle-/samboer-, barnepensjon) under ’risikoforsikring’, blir det vanskelig for leseren å forstå hva denne delen av pensjonsordningen egentlig handler om. Siden mange av leserne er nye pensjonsmedlemmer, kan de ikke forventes å ha forkunnskaper nok til å kunne sette dette inn i en helhetlig ramme. Dermed kan forståelsen av teksten og ordningen bli nokså fragmentert, noe som i seg selv kan føre til at leseren gir opp både lesingen og forsøket på å forstå.

Selskapene sier at den viktigste intensjonen med materiellet er å gi den lovpålagte informasjonen knyttet til pensjonsordningen (spm. 1 i undersøkelsen). Men de har også som mål å fortelle hvor medlemmene kan få mer hjelp og informasjon og hvordan de skal bruke nettet. Dette gjør de svært ulikt. Gjensidige oppfordrer ikke til å ta kontakt, men forklarer nettløsningen i brevet. Vital oppfordrer til kontakt to ganger i beviset og gir kortfattet informasjon om nettsiden. Nordea oppfordrer både i arket og beviset til å ta kontakt, og de gir en detaljert orientering om nettet. Ingen av dem er spesielt sterke i sin oppfordring til å bruke nettløsningen. Det er et tilbud og en mulighet, noe kunden ”kan” gjøre. Bortsett fra at investeringsvalg må skje på nettet, er det ikke lagt opp til funksjoner som gjør det nødvendig for kunden å ta

nettløsningen i bruk. Dermed er det lett for leseren å si seg fornøyd med den informasjonen som det trykte materialet gir, hvis det ikke er noe spesielt man har behov for å få oppklart. Om materialet likevel bidrar til at kundene logger seg inn, er det vanskelig å si noe om, fordi ingen av selskapene ville gi ut tall for medlemmenes aktivitet på nettet (spm. 4).

En tredje intensjon med materialet må etter fokuset å dømme, være å informere om investeringsvalg. Selskapene har riktignok ikke dette med som svar på spørsmålet om intensjon (spm. 1), men det er mulig det ligger inne i svarene ”informasjon om tjenestepensjon”, ”pensjonsordning” og ”innskuddspensjon”. Tatt i betraktning at dette materialet har en stor bredde av befolkningen som målgruppe, vil det være mange mottakere som ikke vet fra før hva investeringsvalg er og at det inngår i pensjonsordningen. Svært mange lesere har derfor behov for å få informasjon om dette på en forståelig måte. Men presentasjonen av investeringsvalg kan ikke sies å være tilfredsstillende hos noen av selskapene. Nordea gir en god veiviser til nettsiden, men opplyser ikke om reelle fondsalternativer; Vital presenterer dette temaet mer komplisert enn de andre temaene; Gjensidiges forklaring i informasjonsarket er enkel og gir et godt forståelsesgrunnlag, men neppe nok til at leseren kan gjøre egne, kvalifiserte investeringsvalg. Kan hende baserer selskapene seg på at kunden skal finne mer informasjon på nettsidene, men da baserer de seg også på at kunden er både motivert og offensiv. Uten å ha tall på aktiviteten på nettet er det nærliggende å anta at relativt få vil logge seg inn for å søke mer informasjon på grunnlag av det trykte materialet. Når leseren møter såpass mange hindringer i forhold til å danne seg en forståelse av temaet, øker sannsynligheten for at teksten ikke blir lest og at det skapes mer avmakt enn motivasjon for å prøve seg som investor på egen hånd.

I dette avsnittet har vi sett på at situasjonen teksten blir til i, påvirker utformingen av den, og at både leserens forståelseshorisont og teksten selv påvirker tolkningen hos leseren. I neste avsnitt skal det handle om forholdet mellom tekstene og samfunnet de er en del av, mellom diskursiv praksis og den bredere sosiale praksis.

---

### 4.3 Tekstforklaring – sosial praksis

Formålet med en kritisk diskursanalyse er å undersøke og avdekke sammenhenger mellom diskursiv praksis og den større sammenhengen tekster inngår i, den sosiale praksis. For Fairclough er det sentralt at den diskursive praksis både er uttrykk for og inngår i prosesser som har å gjøre med ideologi, makt og kamp om hegemoni i samfunnet (Fairclough 1992:86-87). Dessuten er disse sammenhengene ofte ugjennomsiktige og dermed en kilde til makt for noen grupper på bekostning av andre (Fairclough 1995:132-133). Fairclough mener også at stabilitet eller endring i samfunnet kan komme til uttrykk i den diskursive praksis gjennom graden av enhet eller mangfold i teksttyper og sjangere. Med dette som bakgrunn vil jeg undersøke i hvilken grad og på hvilke måter tekstmaterialet kan sies å inngå i endringsprosesser og ideologisk posisjonering i samfunnet.

#### *Tekstene som ledd i en endringsprosess*

Analysen i tekstbeskrivelsen viste at tekstene både er svært forskjellige seg imellom og at det innenfor teksten også brukes elementer fra ulike sjangere. Dette gjaldt blant annet grad av formalitet, bruk av visuelle virkemidler, ulik terminologi og ulike sjangervalg. Ifølge Fairclough vil heterogene tekster være tegn på et samfunn i endring og homogene tekster tegn på stabile samfunnsforhold (Englund og Ledin 2003:222). De store forskjellene i materialet skulle dermed vitne om at dette handler om en diskursorden som ennå ikke har funnet sin form, og at tekstene inngår som ledd i en endringsprosess.

Hvilken endringsprosess handler dette om? Gjennom de siste årene har det pågått en omlegging av hele temaområdet pensjon i Norge, med obligatorisk tjenstepensjon i 2006, omlegging av folketrygden med pensjonsreformen våren 2008 og ny lov om individuelle pensjonsordninger med virkning fra 2009. At stadig flere av oss lever lenger, er en økonomisk utfordring for samfunnet ved at det påfører fellesskapet store utgifter til pensjon. Etter 2. verdenskrig har trygghet og sosial velferd vært et gjennomgående ideal i det norske samfunnet. Også obligatorisk tjenstepensjon føyer

seg inn i rekken av velferdsordninger: ”... et viktig bidrag i arbeidet for en trygg pensjon for alle,” sa daværende finansminister Per-Kristian Foss i en pressemelding da ordningen ble lansert. Men er arbeidstakernes trygghet og velferd ivaretatt gjennom ordningen? Hvilken virkelighet inngår ordningen og diskursen i?

Tekstene er blitt til i en tid da landets økonomi mer enn tidligere er vevd inn i og avhengig av verdensøkonomien. Økonomiske oppgangstider gjorde det lenge attraktivt for både bedrifter, kommuner og privatpersoner å investere midler i finansmarkedet i håp om å oppnå en lettjent gevinst. Snarere enn ”velferd for alle” har idealet vært at ”enhver er sin egen lykkes smed”. Denne ideologiske endringen har også nedfelt seg i Lov om obligatorisk tjenstepensjon. Loven representerer, i tråd med det etablerte velferdsidealet, et sosialt gode ved at den tilgodeser grupper i privat sektor som ikke hadde tjenstepensjon tidligere. Men samtidig er den uttrykk for en ny ideologi, ved at den tilrettelegger for at hver enkelt selv forvalter midlene, med den muligheten det gir for ekstra uttelling – eller risiko.

Tekstmaterialet har en funksjon som formidler av denne ideologiske endringen. Tekstenes oppgave er å skape tilslutning til investeringsvalgløsningen i tillegg til å gi lovpålagt informasjon om pensjonsordningen. Dette oppnår tekstene gjennom større eller mindre grad av ”intimisering”. Alle henvender seg til leseren med direkte du-tiltale, også de mer formelle tekstene hos Gjensidige. Ordningen framstilles som fordelaktig, bedriften og selskapet er omsorgsfulle, medlemmet er heldig; også bildene formidler nærhet. Og det er noe eksklusivt ved nettløsningen med passordtilgang som gir innsyn både i egne data og i mer spesifikk informasjon som skal hjelpe kunden til å gjøre kvalifiserte valg. På denne måten bygger tekstene opp en nærhetsrelasjon mellom avsender og mottaker som skal fungere som en basis for tilslutning til saken.

Men tekstene bygger også opp andre bilder av avsender og mottaker. Vi finner en slags avsenderallianse der selskap, arbeidsgiver og dels myndighetene (som lovgiver) står sammen om å tilrettelegge dette godet for arbeidstakeren. Et politisk vedtak pålegger arbeidsgiverne å innføre en ordning som utvalgte institusjoner har rett til å



---

forvalte, til arbeidstakernes beste. Tekstenes syn på arbeidstakeren er ikke entydig, i og med at mottakeren framstilles dels som ansvarlig likemann og dels som potensiell ”svindler”. Det tegnes et tradisjonelt bilde av arbeidsgiver og arbeidstaker som mange yrkesaktive i dag ikke vil kjenne seg igjen i. I den grad dette kan sies å være en fortidig virkelighetsforståelse, bærer tekstene derfor med seg både gammelt og nytt og gir motstridende signaler, og de bidrar til å videreføre gamle forestillinger inn i en ny tid.

I et moderne velferds- og likeverdssamfunn er det problematisk hvis slike ordninger innføres uten at arbeidstakerne får hjelp til å forstå det som skjer – de bør ikke ansvarliggjøres uten å bli myndiggjort til å ivareta ansvaret. Folk trenger da å forstå pensjonsspørsmål helhetlig, å forstå hvilke konkrete deknings følger med egen pensjonsordning og forstå finansmarkedet godt nok til å kunne vurdere investeringsalternativene hos selskapene. Men tekstene setter ikke leseren i stand til å forstå alt; leseren tas ikke helt på alvor som informasjonssøker og opplever seg heller ikke som likeverdig partner i ”dialogen” med selskapet. Avsender er fortsatt en som forstår mye mer enn mottakeren, som har sanksjonsmulighet i forhold til mottakerens rettigheter og den som sitter på vesentlig innsidekunnskap om pensjonsordningen, som kunden ikke får tilgang til.

Som uttrykk for en endringsprosess kan dette fortelle at kulturen i selskapene ikke har holdt tritt med det politiske miljøet og samfunnet ellers. Vi kan også si at diskursen er konstituert av forhold og premisser hos avsender mer enn av storsamfunnet og mottaker.

### *Tekstene som ledd i en kamp om hegemoni*

Selve ordningen med eget investeringsvalg, som flytter ansvar over fra kollektivet til individet, er det ideologiske innholdet som tekstene skal ”selge” til mottakerne. Dette samsvarer med tendensen i nyere tid til at stadig flere områder i samfunnet privatiseres. Men det er slett ikke sikkert at den gjengse arbeidstaker er klar over at penger som settes inn på ”pensjonskonto”, blir investert i finansmarkedet og ikke er

gjenstand for like sikre garantier som innskudd i bank. Derfor vil mange lesere oppleve et sprik mellom sin egen virkelighetsforståelse og den som formidles i teksten. Noen vil bli stimulert til å trenge inn i både tekst og saksinnhold, noen vil ”kjøpe” budskapet uten nærmere refleksjon, mens andre vil slutte å lese fordi innholdet blir for ukjent og vanskelig. Ved at tekstene går så raskt og detaljert inn på temaet investering, skapes det et bilde av finansaktivitet som noe selvsagt – også innenfor den enkeltes private sfære. Virkelighetsbildet i teksten er ikke noe det blir lagt opp til å stille spørsmål ved. Dermed favoriseres lesere som er innforstått med denne virkeligheten og har forutsetninger for å forstå den, mens lesere som ikke har en slik erfaringsbakgrunn, blir konfrontert med noe de ikke mestrer, og opplever seg utenfor målgruppen for teksten.

Tekstene framstiller både pensjonsordningen og investeringsvalg som svært fordelaktig for arbeidstakeren. Men at ordningene på ulike måter er vel så fordelaktig for arbeidsgiver og selskap, sier tekstene lite eller ingenting om. For bedriftene er ordningen gunstig skattemessig, og langt de fleste bedriftene velger dessuten den billigste minimumsløsningen. For selskapene ligger det et betydelig – og langsiktig – inntektspotensial i disse ordningene, gjennom avtaler med bedrifter, gebyrer ved transaksjoner, tilgang på kapital osv. Disse sidene ved ordningen blir imidlertid ikke tegnet opp for pensjonskundene. Det som kommer fram, er en omtale av både pensjonsordningen, finansaktivitet, bedriften og pensjonsleverandør som er ment å vinne tilslutning fra kunden. Tekstene er derfor i praksis like mye markedsføring på avsenderens premisser som de er bærere av informasjon i forlengelsen av et offentlig vedtak.

Ved at tekstene både legger opp til intimitet i tilnærmingen og vektlegger det individuelle ved temaet, forsterker det inntrykket av ordningen som noe privat og leder oppmerksomheten bort fra de samfunnsmessige sammenhengene og samfunnet som fellesskap. Også selve det reelle ved investeringsvalget, at den enkelte selv har innflytelse på kapitalutviklingen, flytter fokus inn mot egen vinning og gevinst snarere enn i retning av et kollektivt ansvar. Derfor kan det også med støtte hos

---

Fairclough sies at disse tekstene og diskursen de inngår i, bidrar til å konstituere samfunnet på en slik måte at det øker individualismen og svekker fellesskapsfølelsen, som ledd i en utvikling fra sosialdemokratiske og over mot liberalistiske verdier.

Hvilken overordnet ideologi denne utviklingen er et uttrykk for, kan og skal ikke denne oppgaven gi svar på. Omleggingene innenfor pensjonsområdet har foregått på tvers av skifter mellom ”blå-grønne” og ”rød-grønne” regjeringer, og det er også en utvikling som legger seg tettere opp til praksis i andre land. Men uansett handler det om en kamp om hegemoni. Man ønsker å endre samfunnet og trenger å få folk med seg på endringene. Innskuddspensjon med investeringsvalg kan være ment som en plogspiss i en endringsprosess med sikte på å overføre mer av det totale ansvaret for pensjonistenes økonomi til den enkelte. Det er tjenestepensjon med bedriftsbetalte innskudd, men ansvaret for sluttsummen hviler på den ansatte. Etter hvert som folk blir vant til en slik praksis, kan det for eksempel åpne for mer aktivitet i individuell pensjonssparing som enda en komponent i det som summerer opp til den enkeltes pensjon. Her kan myndigheter og finansinstitusjoner ha felles interesser; trykket på den offentlige pensjonen blir mindre, og mer kapital finner veien om de store selskapene.

Et slikt hegemoni kan lett sikres i medgangstider. Men i motgang og nedgangstider utfordres systemet. Krisen i finansmarkedet i 2008 har snudd opp ned på forestillinger om økonomisk trygghet og gjort uttrykket ”sikker som banken” til skamme.

Selskapenes omdømme er sårbart. Tilfeller der finansaktører som i egenskap av rådgivere har overtalt både enkeltpersoner og kommuner til å gjøre raske penger på børs, svekker folks tillit til hele finanssektoren. At multinasjonale selskaper som pensjonsfondene investeres i, driver en virksomhet som folk vurderer som uetisk, skaper både motstand og frustrasjon. Og ikke minst ser vi at nedgangstider i finansmarkedet gir store utslag i folks private økonomi, som handler om alt fra tap på aksjeinvesteringer og høyere renteutgifter til frykt for å miste jobben og tap av kapitalen som skal sikre en framtidig pensjon. I denne situasjonen vekkes folks oppmerksomhet overfor språket som brukes av finansaktørene og hva det viser eller

skjuler av realiteter. Folk inntar selv en kritisk og bevisst holdning til etablerte praksiser. De gamle diskursene duger ikke lenger, og hvis institusjonene skal gjenvinne hegemoniet, må det skje gjennom nye grep. Ett av grepene handler om å legge respekt og likeverd til grunn i all kommunikasjon overfor den enkelte ”kunden”, ”innbyggeren” eller ”arbeidstakeren”. Derfor kan det bli nødvendig for både myndigheter, finansinstitusjoner og bedriftsledere å satse på en åpen og utslørt kommunikasjon overfor publikum i tida som kommer, også når det skal informeres om pensjon, enten det dreier seg om allerede etablerte ordninger eller om den nye pensjonsreformen.

## 5. Oppsummering og utblikk

Selskapene har som utgangspunkt at mottakeren vet lite om pensjon og at informasjonen skal gi en enkel og forståelig innføring i ordningen. De forteller i spørreundersøkelsen at intensjonen med materialet er å informere mottakeren om pensjonsordningen (inklusive det lovpålagte) og om nettsiden som kilde til mer informasjon og som stedet for å gjøre investeringsvalg. For å lykkes med dette må teksten både være forståelig og utformet slik at leseren – fortløpende eller stykkevis – jobber seg igjennom alt. Men hvis leseren legger bort teksten etter noen setninger eller avsnitt fordi den ikke er tilrettelagt godt nok, når ikke informasjonen fram som intendert. Den ansatte får ikke kjennskap til hvilke rettigheter og begrensninger ordningen innebærer, man opprettholder kanskje gale forestillinger og motiveres ikke til å interessere seg for pensjon som en jobbrelatert velferdsordning.

Analysen har hatt som mål å vise om informasjonen er enkel og forståelig og kan sies å bidra til at mottakeren forstår selve ordningen. Problemstillingen for oppgaven (kap. 2.3) reiste spørsmålet om i hvilken grad tekstene som inngår i materialet 1) er tilpasset mottakeren (mht. form, emne, motivasjonsskaping) og 2) dyktiggjør mottakeren til å forvalte sitt pensjonsmedlemskap. Avslutningsvis vil jeg nedenfor trekke tråder mellom problemstillingen og analysen, og i tillegg peke på noen videre utfordringer som materialet og undersøkelsen aktualiserer.

I praksis virker flere ulike kvaliteter ved en tekst sammen og bidrar til om leseren opplever den som lettest, relevant og motiverende. Men hvis det svikter tilstrekkelig i en eller flere av dem, mister leseren lysten til å gå videre i teksten. Sett fra en lesers ståsted har tekstene fra de tre selskapene både positive og negative sider. Alle selskapene satser på å etablere en form for dialog som en positiv ramme for kommunikasjonen – Gjensidige i sitt kortfattede brev, Nordea i det entusiastiske informasjonsarket, Vital i en sterk synliggjøring i teksten både av mottakeren og av selskapet som avsender.

Vi skal følge problemstillingen og først se på i hvilken grad informasjonen er tilpasset mottakeren. Har teksten en form (språk, struktur osv.) som hjelper leseren til å forstå den? Alle tekstene har formelle trekk som hjelper leseren. Gjensidige bruker stikktitler på en god måte. Informasjonsarket balanserer dagligspråk og fagspråk godt og har en god progresjon i framstillingen. Dessuten bidrar diagrammene til å forklare teksten. Nordea har en oversiktlig layout og et stort sett ledig språk. Også her gir diagrammer en utdyping av teksten. Vital bruker dagligspråk, gir forklaringer og har en god tematisk progresjon. God bruk av stikktitler og diagrammer bidrar også her til forståelse hos leseren. Men tekstene inneholder også trekk som gjør lesing vanskelig, som Gjensidiges mange faguttrykk og juridiske formuleringer, Nordeas uklare bruk av stikktitler og punktoppstilling, Vitals kompliserte behandling av investeringsvalg. Dessuten forekommer det hos alle at vanskelige faguttrykk ikke forklares. Vi finner også diagrammer som er kompliserte og forvirrende (Nordeas tabell i beviset s. 2, Vitals tabeller i beviset s. 2 og informasjonsarket). Noen av disse hindringene dukker opp tidlig i teksten (Nordeas hovedoverskrift og punktoppstilling; investeringsvalg i Vitals brosjyre og Gjensidiges brev) og kan gjøre at leseren gir opp allerede etter noen få linjer eller avsnitt. Den enkeltes ferdigheter som leser vil avgjøre om man leser videre eller legger teksten bort. Selv om en gjennomsnittsleser standhaftig skulle jobbe seg igjennom hele teksten, gir ikke tekstens form og struktur nok støtte til en egentlig forståelse av hele innholdet.

Gir teksten informasjon som er viktig og relevant for leseren? Materiellet gir i grove trekk informasjon om tallmateriale vedrørende innskudd, forventet pensjon, og utføredekning m.v., om regelverk knyttet til ordningen og orientering om individuelt investeringsvalg og nettløsning. Tallmaterialet har selskapene felles, men det øvrige vektlegger de noe ulikt. Mens Gjensidige og Vital vedlegger egne skriv om investeringsvalg og sier relativt lite om nettløsningen, er Nordea svært detaljerte om nettløsningen og sier lite om hva investeringsvalg er. Hos Gjensidige får leseren en detaljert innføring i regelverket. Temaet tatt i betraktning er alt dette viktig informasjon. Men fordi leseren sannsynligvis har liten kunnskap om pensjon fra før, ville en orientering om pensjon mer generelt vært nyttig som referansebakgrunn for

---

det mer spesialiserte stoffet, også for å skape forståelse for hvorfor dette stoffet er viktig. Vital gjør dette et godt stykke på vei, og delvis Gjensidige (i informasjonsskrivet), men leseren må gå igjennom all teksten for å finne stoffet om pensjon. De som av ulike grunner slutter å lese relativt raskt, finner ikke denne informasjonen. Ingen av selskapene forteller leseren at selve ordningen med investeringsvalg er vedtatt av Stortinget og ganske ny. Dette ville ha forklart for leseren hvorfor man ikke visste det fra før, og kanskje gjort noen nysgjerrige på ordningen. Heller ikke når de redegjør for tjenestepensjon generelt, kommer det fram at ordningen er forankret i lov. Det sies ikke hva som er lovens minimumskrav, og dermed gir de heller ikke leseren grunnlag for å vurdere denne ordningens fordeler (jf. Nordeas ark) opp mot andre ordninger som andre arbeidsgivere eller selskaper kan tilby. At det noen steder er utelatt informasjon, kan medføre at mange går glipp av rettigheter man har krav på. Sett fra den enkeltes ståsted ville derfor en generell orientering om pensjon og et tydeligere fokus på ordningens relevans for ulike livssituasjoner, ha vært viktig i dette materialet.

Bidrar teksten til å vekke interesse hos leseren? Siden pensjon er noe de fleste ikke er spesielt opptatt av, er formidlingen avhengig av at noe gjør leseren interessert. Selskapene velger ulike løsninger for å motivere leseren. Selve det faktum at Nordea er raskt ute med informasjonsarket, gir kunden en følelse av å bli ivaretatt, noe som motiverer positivt til lesing av teksten. Men enda viktigere som motivasjonsfaktor er nok den entusiastiske åpningen som skaper nysgjerrighet på hva teksten inneholder. Vital sørger for at teksten i beviset hele tiden opprettholder et nært du/vi-forhold som hele veien holder fokus på mottakeren som person og privatperson. Nordea og Vital benytter dessuten bilder og formgivning på en måte som appellerer til leserens estetiske sans og gir lyst til å gå inn i teksten og utforske den. Gjensidige derimot bruker i sitt hovedmaterieell verken et nært du/vi-forhold eller visuelle effekter og lokker eller hjelper dermed heller ikke leseren til å bli interessert i hva de har å si. Analysen viste at tekstene i materialet inneholder flere snublesteiner for leseren, når det gjelder form og innhold, men også virkelighetsbilde og signaler om sosial avstand. Alt dette er også faktorer som demotiverer leseren. På ulikt vis forsøker tekstene å

vekke leserens interesse, men ingen av dem greier å holde motivasjonen oppe på en slik måte at det er sannsynlig at gjennomsnittsleseren går igjennom og får med seg alt.

I hvilken grad kan det da sies at materialet innfrir i forhold til problemstillingens spørsmål 2, å bidra til å dyktiggjøre mottakeren som forvalter av eget pensjonsmedlemskap? Hvis mange faktiske mottakere av materialet vil legge det bort relativt fort, lykkes ikke materialet i å hjelpe dem til å bli selvstendige forvaltere av pensjonsmedlemskapet. Men tekstene kan bære i seg en moteffekt til dette ved at selskapene både gir internettløsningen en synlig plass i teksten og at de gir gode brukeranvisninger for pålogging. En del lesere kan derfor tenkes å gå til nettet for mer informasjon, selv om tekstene ellers ikke er gjennomlest. Hvis stoffet på nettsiden er godt tilrettelagt og kanskje også har lenker til andre nettsteder, kan leseren dermed likevel finne fram til bedre og mer utførlig informasjon enn i det trykte materialet.

Obligatorisk tjenstepensjon er en offentlig vedtatt ordning, men den gjelder for private bedrifter og private pensjonsleverandører. Ved at myndighetene har pålagt foretakene og selskapene å informere de ansatte om obligatorisk tjenstepensjon, signaliseres det samtidig at informasjon om ordningen er et privat og ikke nødvendigvis et offentlig ansvar. Materialet i undersøkelsen bærer preg av dette. Tekstene følger ingen felles mal for utforming, og bortsett fra den lovpålagte informasjonen velger selskapene selv hva de vil tematisere. I praksis fokuserer tekstene primært på selskapenes egne produkter og lite på allmenn informasjon om pensjon. Stilmessig har selskapene lagt flere av tekstene tett opp til offentlig informasjon, blant annet gjennom den personlige tiltalen som offentlig informasjon har overtatt fra reklamesjangeren i nyere tid. Men forsikringsbransjens tradisjoner slår også igjennom, både med et formelt-juridisk språk og en skjematisk utforming (særlig Gjensidige), og med ren markedsføring av egne produkter (Nordea). Leseren blir derfor ikke helt klar over hva slags informasjon man står overfor, om den skal forstås som objektiv orientering eller en form for markedsføring. Det samme problemet kan det sies at arbeidstakeren møter også på selskapenes nettsider og i det som måtte være av orientering på arbeidsplassen i regi av arbeidsgiver og pensjonsleverandør. Det er



---

vanskelig for dem som ikke har en grunnleggende forståelse av saksområdet, å stille seg kritisk til det som blir presentert.

Pensjon er ikke bare komplisert for menigmann, men også for bransjens egne spesialister, sies det. Hvis det brer seg en forståelse av at dette er et ugjennomtrengelig felt som det egentlig ikke er mulig å forstå uansett, oppstår det lett en følelse av avmakt. Og da vil heller ikke folk ta seg bryet med å forsøke å sette seg inn i informasjonen de får presentert. Når landet nå står foran innføring av en storstilt pensjonsreform, er dette en skremmende tanke. Spesielt når det som et ledd i reformen legges opp til at den enkelte har større ansvar for sin framtidige pensjon, er det betenkelig om det fra det offentliges side ikke blir sørget for informasjon som folk kan forstå. Innskuddspensjon med individuelt investeringsvalg kan være en forsmak på denne situasjonen. Ordningen er relativt ny, og folk har ikke vært medlem av den så lenge. Men at ordningen er sårbar for krefter som det enkelte medlem ikke rår over, er blitt tydelig vist gjennom høstens verdensomspennende finanskriser. Pengene er nok ikke så trygge likevel, heller ikke ved de trygge profilene. Finanskrisen kan gjøre at folk gir opp ethvert forsøk på å forstå de økonomiske sammenhengene, men den kan også være det som skal til for å vekke folks interesse og motivasjon for å oppsøke informasjon om både markedsøkonomi og pensjon. Men det de da vil ønske å finne, er sanne og objektive framstillinger, ikke tilslørt informasjon og skjult markedsføring. Derfor kan dette være en gylden anledning for både myndigheter, finansinstitusjoner og pensjonsleverandører til å nå bredt ut med kompetansebygging overfor folk flest, også om pensjon.

Denne oppgaven har ikke vært stedet for å gjøre verken leserundersøkelser eller samfunnsvitenskapelige analyser. Men arbeidet med den har vist at temaet pensjon utgjør et interessant område for nye undersøkelser, både innenfor språk og kommunikasjon, økonomi og sosiologi. Fordi tekstene sendes i samme form til alle, uavhengig av mottakernes leseferdigheter og teoretiske evner, kan behovet for differensiering være aktuelt å undersøke. De mange nettsidene som informerer om pensjon, er også interessante studieobjekter. Og ikke minst vil kommunikasjon i

forbindelse med den forestående pensjonsreformen kunne by på spennende problemstillinger. For samfunnsvitere og økonomer må det dessuten være interessant å se nærmere på hva pensjon handler mest om når det kommer til stykket – trygghet eller gambling.

”Alle skal kunne forstå lover og forskrifter av allmenn interesse,” sier Språkrådet (jf. kap. 2.2). Materialet om tjenstepensjon er grunnleggende sett informasjon om lover og forskrifter som ikke bare er av allmenn interesse, men som også er viktig for enkeltmennesker både her og nå og senere i livet. Å gjøre informasjon om pensjon enkel og forståelig bør derfor være en prioritert oppgave for alle dem som har ansvar for å informere om pensjon.

---

## Litteratur

- Barton, David og Mary Hamilton 1998 *Local Literacies. Reading and writing in one community*  
London/New York: Routledge
- Berge, Kjell Lars 2003 "Hvor er makten i teksten" i K.L. Berge, S. Meyer, T.A. Trippestad (red.)  
*Maktens tekster* Oslo: Gyldendal
- Berge, Kjell Lars, P. Coppock, E. Maagerø (red.) 1998 *Å skape mening med språk. En samling artikler av M.A.K. Halliday, R. Hasan og J.R. Martin* Oslo: Landslaget for norskundervisning
- Bjørge, Olav og Elisabeth Oroug 2007 *Obligatorisk tjenestepensjon og modernisert folketrygd. Aldri så galt at det ikke er godt for noen?* Masteroppgave vår 2007 Norges Handelshøyskole Bergen  
<<http://hdl.handle.net/2330/1635>>
- Englund, Boel og Per Ledin (red.) 2003 *Teoretiska perspektiv på sakprosa* Lund: Studentlitteratur
- Fairclough, Norman 1992 *Discourse and social change* Cambridge, UK: Polity
- Fairclough, Norman 1995 *Critical discourse analysis* Harlow: Longman
- Fairclough, Norman og Ruth Wodak 1997 "Critical Discourse Analysis" kap. 10 i Teun A. van Dijk  
*Discourse as social interaction* London
- Forsikringsavtaleloven* Lov 1989-06-16 nr. 69 Lov om forsikringsavtaler
- Forsikringsvirksomhetsloven* Lov 2005-06-10 nr. 44 Lov om forsikringsselskaper, pensjonsforetak og deres virksomhet mv.
- Forskrift til lov om innskuddspensjon* FOR-2000-12-22 nr. 1413 Forskrift til lov av 24. november 2000 nr. 81 om innskuddspensjon i arbeidsforhold (innskuddspensjonsloven)
- Gabrielsen, Egil 2006 *Slik kan voksnes leseferdigheter måles. Om teorigrunnlaget for leseskalaene i IALS og ALL* Stavanger: Nasjonalt senter for leseopplæring og leseforskning
- Glomnes, Eli 2005 (2. utg.) *Alt jeg kan si* Oslo: Cappelen
- Hellspong, Lennart, P. Ledin 1997 *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys* Lund: Studentlitteratur

- Innskuddspensjonsloven* Lov 2000-11-24 nr. 81 Lov om innskuddspensjon i arbeidsforhold
- Kress, Gunther og Theo van Leeuwen 2006 *Reading images. The grammar of visual design. Second edition* London/New York: Routledge
- Lovén, Ulla 2002 "Läsförståelse under lupp" <<http://www.sprakaloss.se/lasforstaelse.htm>> Publisert 17.12.2002
- Lov om individuell pensjonsordning LOV-2008-06-27 nr. 62
- Moen, Susanne 2002 "Med steiner i balla og piggråd i pungen" i Johan L.Tønnesson (red.) *Den flerstemmige sakprosaen* Bergen: Fagbokforlaget
- Maagerø, Eva 1998 "Hallidays funksjonelle grammatikk – en presentasjon" i K.L. Berge, P. Coppock, E. Maagerø (red.) *Å skape mening med språk. En samling artikler av M.A.K. Halliday, R. Hasan og J.R. Martin* Oslo: Landslaget for norskundervisning
- OTP-loven* Lov 2005-12-21 nr. 124 Lov om obligatorisk tjenstepensjon
- Reynolds, Ralph 2002 <[http://www.sprakaloss.se/reinolds\\_svensk.htm](http://www.sprakaloss.se/reinolds_svensk.htm)> "Att förstå läsförståelse. Grundforskning och dess konsekvenser för undervisningen" Oversatt til svensk: Merete Herrström Publisert 08.01.2002
- Simonsen, Dag Finn "Ingen-språk, klarspråk eller innbydelse til meningsfull lesing?" *Språknytt* 1999/3-4
- Språkrådet "Kort om klarspråk"  
<[http://www.sprakrad.no/Raad/Spraakkonsulenter/Stat/Kort\\_om\\_klarspraak](http://www.sprakrad.no/Raad/Spraakkonsulenter/Stat/Kort_om_klarspraak)>
- Svennevig, Jan 2001 *Språklig samhandling. Innføring i kommunikasjonsteori og diskursanalyse* Oslo: Cappelen
- Tønnesson, Johan L. (red.) 2002 *Den flerstemmige sakprosaen* Bergen: Fagbokforlaget
- Tønnesson, Johan L. 2004 *Tekst som partitur* Oslo: Unipub
- Vagle, Wenche 1995 "Kritisk tekstanalyse" i J. Svennevig, M. Sandvik, W. Vagle *Tilnærminger til tekst. Modeller for språklig tekstanalyse* Oslo: Cappelen
- Vagle, Wenche, M. Sandvik, J. Svennevig 1993 *Tekst og kontekst. En innføring i tekstlingvistikk og pragmatikk* Oslo: Cappelen

---

Winther Jørgensen, Marianne og Louise Phillips 1999 *Diskursanalyse som teori og metode*

Roskilde: Roskilde Universitetsforlag

www.fnh.no a. <<http://www.fnh.no/FullStory.aspx?m=1778&amid=964251>>

www.fnh.no b. Antallstatistikk\_2006\_do1Wg.xls

<<http://www.fnh.no/Fullstory.aspx?m=1721&amid=3517>>

www.gjensidige.no <<https://www.gjensidige.no/no/0/Om+oss/Virksomheten/Kort+om+Gjensidige>>

www.vital.no <[https://www.vital.no/om\\_oss/fakta\\_om\\_vital](https://www.vital.no/om_oss/fakta_om_vital)>

www.spk.no <<http://www.spk.no/no/Person/Pensjon/Barnepensjon/522/>>

## Vedlegg

1 a	Gjensidiges oversendelsesbrev	s. 95
1 b	Gjensidiges bevis s. 1	s. 96–97
1 c	Gjensidiges informasjonsark	s. 98–99
2 a	Nordeas faktaark	s. 100
2 b	Nordeas bevis	s. 101–102
3 a	Vitals bevis	s. 103–107
3 b	Vitals informasjonsark	s. 108
4	Spørsmål til selskapene	s. 109

Navn  
Adr.  
Postnr. og sted

Gjensidige Pensjonsforsikring AS  
Drammensveien 288  
Postboks 114  
1325 Lysaker

Telefon: 03100

Foretaksnr: NO-988 343 723  
www.gjensidige.no

541280003085098506

Lysaker, 16. august 2007

### Oversendelse av Pensjons- og forsikringsbevis

Som ansatt i  er du dekket av arbeidsgivers tjenestepensjon tegnet hos Gjensidige Pensjonsforsikring AS (Gjensidige) med avtalenummer  Du omtales i den anledning som 'forsikringsmedlem' og har medlemsnummer

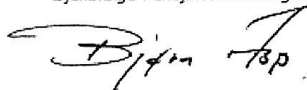
Vedlagt følger ditt Pensjons- og forsikringsbevis med kortfattet informasjon om dekningen.

Som forsikringsmedlem er du registrert med bruker-ID = fødselsnummer for å kunne logge på vår internettløsning 'Din pensjonsside'. Påloggingsbildet finner du på [www.gjensidige.no](http://www.gjensidige.no) under hovedgruppe 'Privat'. Her finner du et menyvalg for å få tilsendt passord for pålogging.

På 'Din pensjonsside' finner du til en hver tid oppdatert informasjon om din pensjonsdekning og dine pensjonsinnskudd. Du finner informasjon om hvilke investeringsalternativer du kan velge mellom, herunder generell veiledning med hensyn til risiko og avkastningspotensiale. Du kan selv administrere ditt pensjonsinnskudd gjennom å velge risikoprofil for Gjensidiges forvaltning av innskuddet, eller du kan velge selv å ta ansvar for forvaltningen ved fritt å plassere innskuddet blant tilgjengelige fondsalternativer.

På 'Din pensjonsside' ([www.gjensidige.no](http://www.gjensidige.no)) finnes detaljerte forsikringsvilkår.

Med vennlig hilsen  
Gjensidige Pensjonsforsikring AS



Bjørn Asp  
Administrerende direktør

**SPARE / FORSIKRINGSBEVIS**  
Tjenestepensjon

Ved siden av den inngåtte avtale gjelder våre forsikringsvilkår, lov om forsikringsavtaler og det øvrige lovverk.

Forsikringsnummer	
Utskriftsdato	16.08.2007

Side 1

Forsikret	Fødselsnummer	Innmeldt dato sparing	Innmeldt dato risikodekninger
		1. juni 2007	1. juni 2007

Forsikrede er dekket av AS sin avtale om tjenestepensjon med avtalendr. . All informasjon og beregninger gjelder per utskriftsdato og er gjengitt i dagens kroneverdi.

Avtalen omfatter følgende deknninger for deg	Årlig beløp*
Innskudd til pensjonsordningen	8.148
Innskudd for pensjonsgrunnlag mellom 1 - 6 ganger folketrygdens grunnbeløp: 2,00 %	
Innskudd for pensjonsgrunnlag mellom 6 - 12 ganger folketrygdens grunnbeløp: 2,00 %	
<i>Estimert årlig pensjonsutbetaling ved nådd pensjonsalder</i>	79.316
<i>Forutsatt fortsatt månedlige innskudd frem til nådd pensjonsalder</i>	
Innskuddsfritak	8.148
Innskudd til pensjonssparingen ved arbeidsuførhet	

\*Beløpene er basert på følgende forutsetninger. Endring av forutsetningene vil påvirke de faktiske beløp.

Pensjonsgrunnlag	Kr 474.300
Stillingprosent	100,00 %
Arbeidsdyktig	Ja
Inflasjon	2,5 % pa
Veikst i lønn og folketrygdens grunnbeløp	3 % pa
Avkastning frem til nedtrapping	6,5000 %, pa
Avkastning siste syv år før pensjonsalder	5,5000 %, pa
Investeringsprofil	Balansert
Antall år med utbetaling av alderspensjon	10
Pensjonsalder	67



**SPARE / FORSIKRINGSBEVIS**  
**Tjenestepensjon**

Ved siden av den inngåtte avtale gjelder våre forsikringsvilkår, lov om forsikringsavtaler og det øvrige lovverk.

Forsikringsnummer	
Utskriftsdato	16.08.2007

Side 2

**Rett til oppspart kapital**

Hvis du har vært medlem i bedriftens tjenestepensjon i mer enn 12 måneder forblir rettigheten til din pensjonskapital din eiendom.

Ved død vil saldo bli utbetalt som pensjon til barn under 21 år, ektefelle/registrert partner/samboer eller dødsbo - i prioritert rekkefølge.

**Disposisjonsrett**

Pensjonskapitalen er båndlagt til pensjonsformål og kan ikke overdras, pantsettes, gjenkjøpes eller disponeres på annen måte.

**Innskuddsfritak**

Rett til innskuddsfritak inntre når forsikrede har vært minst 20 % arbeidsufør sammenhengende i minimum 12 måneder. Innskuddsfritaket beregnes av avtalt innskuddsfritaks i forhold til innvilget uførehetsgrad. Se forsikringsbevisets side 1.

**Avkortning**

Hvis beregnet medlemstid utgjør mindre enn 30 år reduseres ytelsene for uførepensjon, barnepensjon og ektefelle- og samboerpensjon tilsvarende. Beregnet medlemstid settes til tiden fra innmeldingsdato og frem til avtalt pensjonsalder.

**Begrensning ved uførhet**

Hvis innskuddsfritak og/eller uførepensjon er tilknyttet inntre ikke disse dekningene når medlemmets arbeidsuførhet skyldes sykdom, skader eller lyte som medlemmet hadde og må antas å ha kjent til ved inntredelsen i pensjonsordningen og som innen to år deretter medfører arbeidsuførhet. Dette gjelder ikke hvis medlemmet har avgitt egenerklæring for helse ved inntredelse eller forhøyelse.

**Begrensning ved dødsfall**

Hvis barnepensjon og/eller ektefelle- og samboerpensjon er tilknyttet inntre ikke denne dekningen når medlemmets dødsfall skyldes sykdom, skader eller lyte som medlemmet hadde eller må antas å ha kjent til, og som deretter innen ett år etter at Gjensidiges ansvar for den enkelte dekning begynte å løpe, medfører dødsfall.

**Tvist**

Eventuell tvist som oppstår i forbindelse med forsikringsavtalen, kan bringes inn for Forsikringskadenemnda i samsvar med forsikringsavtalelovens § 20-1.

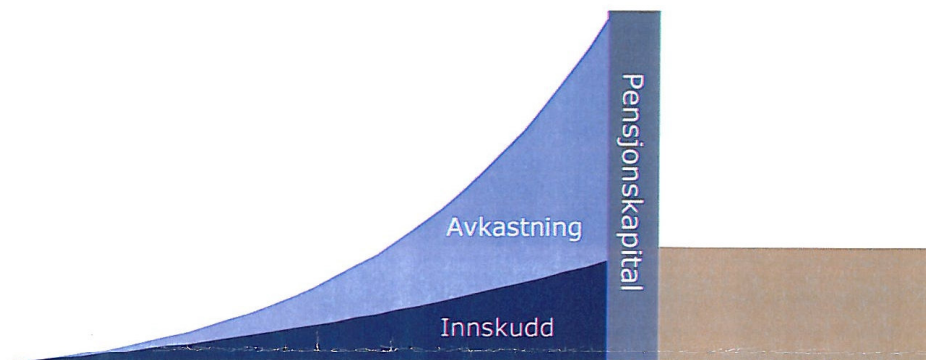
**Gjensidige Pensjonsforsikring AS**

Foretaksnr: NO-988 343 773

## Innskuddspensjon

### (sparing til alderspensjon)

For deg som ansatt betyr innskuddsbasert tjenstepensjon at bedriften foretar et innskudd av lønnen din hver måned. For ansatte i Bedriften spares det 2 % av lønn mellom 1G og 12G. Pensjonens størrelse vil avhenge av størrelsen på innskuddene, tiden det er spart og avkastningen på sparekapitalen. Du vil få løpende oversikt over pensjonsmidlene, og mulighet til å gå inn å endre investeringsprofil på din pensjonsside på [www.gjensidige.no](http://www.gjensidige.no).



**Pensjonskapital er resultat av**

- Innskudd
- Avkastningen

**Pensjonskapitalen utbetales som pensjon over minimum 10 år**

Ved oppstart av avtale får du som ansatt et forsikringsbevis som bl.a. inneholder:

- innskuddenes størrelse
- forventet framtidig alderspensjon og veiledende informasjon om de forutsetninger som er lagt til grunn for beregningen av pensjonens størrelse
- investeringsvalget og hvilken risiko og risikovirkninger som er knyttet til det
- opptjeningstid for eiendomsrett til oppsparte midler

Du vil deretter årlig motta informasjon om ditt medlemskap i pensjonsordningen.

Pensjonsordningen omfatter ingen skattplikt for deg før den kommer til utbetaling når du blir pensjonist. Utbetalt pensjon beskattes som pensjonsinntekt.

### Hvordan investeres kapitalen?

Du velger selv hvordan pensjonskapitalen skal forvaltes ved å velge mellom investeringsprofiler med forskjellig andel aksjefond og rentefond. Ved oppstart av ordningen er du plassert i Balansert investeringsprofil, men du kan når som helst endre mellom følgende investeringsprofiler:

**Trygg**

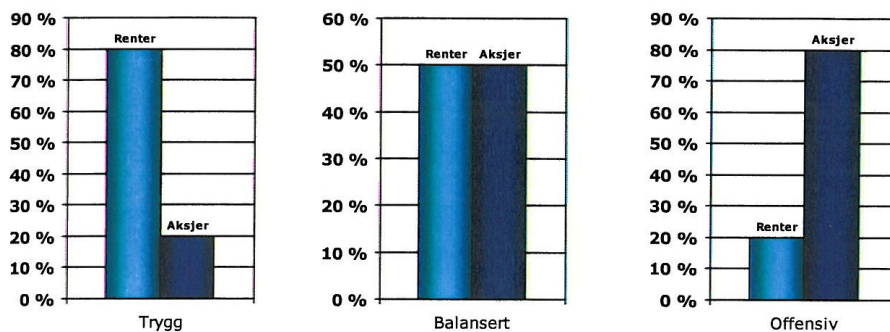
20 prosent i aksjefond og 80 prosent i rentefond, passer for ansatte som **ønsker lav risiko** og som kanskje har få år til pensjonsalder.

**Balansert**

50 prosent i aksjefond og 50 prosent i rentefond passer for ansatte som **ønsker å ta litt større risiko** og som har en god stund igjen til de blir pensjonister.

**Offensiv**

80 prosent i aksjefond og 20 prosent i rentefond passer for ansatte som velger en **høyere risiko** og som har mange år igjen før de blir pensjonister.



Portefølje som inneholder en liten andel aksjefond gir lavere risiko, men også lavere forventede avkastningen på sikt. Høyere andel aksjer vil derimot gi en forventet høyere avkastning på sikt, men også større risiko for svingninger i spareperioden.

De siste årene frem mot pensjonsalder trappes aksjeandelen ned for å redusere risikoen for store verdiendringer de siste årene før pensjonsalder.

Ved død vil saldoen på din pensjonskonto bli utbetalt som pensjon til barn, ektefelle/registrert partner/samboer – i prioritert rekkefølge, eller som kontantverdi til dødsboet dersom du ikke etterlater deg noen av de nevnte.

**Ansatt slutter**

Hvis du har vært medlem i bedriftens tjenestepensjon lengre enn 12 måneder forblir rettigheten til pensjonskapitalen din eiendom. Det utstedes da et pensjonskapitalbevis.

Samtidig får du tilbud om å fortsette pensjonssparingen samt uførepensjonsforsikringen og forsikring om innskuddsfritak på egne hånd.

## Kollektiv pensjonsforsikring

- innskuddsbasert pensjon med individuelt investeringsvalg



**Gratulerer med pensjonsforsikring!**

**Din arbeidsgiver har opprettet en innskuddsbasert pensjonsavtale med investeringsvalg. Denne formen for kollektiv pensjonsforsikring har mange fordeler:**

- God oversikt over innskudd, avkastning og saldo på sparekontoen din til enhver tid.
- Mulighet til å velge om du vil være aktiv forvalter eller å la profesjonelle forvaltere ta seg av plasseringen av innskuddene.
- Du får tilgang til et Internettbasert verktøy; Ansattdialogen, som du finner på [www.nordealiv.no](http://www.nordealiv.no). Ansattdialogen gir deg full oversikt over alle forsikringer din arbeidsgiver har etablert for deg, samt forventede pensjoner fra folketrygden. Oversikten gir den beste forutsetning for planlegging av eventuelle private tilleggsdekninger, som for eksempel gjeldsforsikring. Ansattdialogen benyttes også ved fondsbytte.
- Pensjonsforsikringen tilfredstiller Lov om obligatorisk tjenestepensjon.

I den nærmeste fremtid vil du motta:

### Velkomstinformasjon

Når arbeidsgiver har begynt å betale innskudd på pensjonsavtalen din, vil du motta ditt forsikringsbevis. Beviset inneholder informasjon om hvor stort innskudd som er betalt inn for deg (s. 1), og eventuelt hvilke andre pensjoner som er knyttet til forsikringen (s. 2).

### Årlig informasjon

I januar hvert år vil du få tilsendt en kontoutskrift med blant annet saldoopplysninger. I tillegg vil du årlig bli tilsendt et forsikringsbevis.



*Forsikringsbevis for innskuddsbasert pensjon*

### Passord og fondsbekreftelse

Når det første innskuddet står på din konto vil du få tilsendt passord til Ansattdialogen. Din brukeridentitet tilsvarer ditt fødselsnummer (11 siffer). Kort tid etter vil du få tilsendt fondsbekreftelse, og fra det tidspunktet vil verdiene være tilgjengelig på Internett. Her kan du blant annet foreta endringer i fondssammensetningen, samt følge med på verdiutviklingen.

Dersom du ikke foretar noen endringer, vil kapitalen din bli forvaltet i fond din arbeidsgiver har valgt som utgangspunkt for videre individuell forvaltning. Vanligvis er dette et fond som er tilpasset din pensjonsalder. Du er selv ansvarlig for hvilke fond dine midler er plassert i, enten du lar dem stå i oppstartsfondet eller velger ett av våre andre fond. Informasjon om hvordan innskuddet ditt kan forvaltes og hvordan du går frem for å benytte våre tjenester, finner du i påloggingsbildet på Internett.

### Kundesenter

Har du spørsmål om hvordan pensjonsavtalen din fungerer? Skal du melde adresseendring? Kontakt vårt kundesenter:

Telefon: 09990 Faks: 55173333

E post: [nordealiv.kundeservice@nordea.com](mailto:nordealiv.kundeservice@nordea.com)

April 2006

Nordea Liv og Nordea Link  
[www.nordealiv.no](http://www.nordealiv.no)



## Forsikringsbevis

Kollektiv pensjonsforsikring

### Innskuddsbasert pensjon Individuelt investeringsvalg

#### Medlemsopplysninger

Arbeidsgiver  
Avtalenummer  
Gruppenummer  
Medlemsnummer  
Forsikringsbeviset gjelder fra

Fødselsnummer  
Lønn (maks 12 G)  
Grunnbeløp (G)  
Del av full stilling  
Kundeteam i Nordea Liv

Pensjonsforsikringen består av to deler: Innskudd til fremtidig alderspensjon (s.1) og Risikoforsikring (s. 2).

#### Innskudd

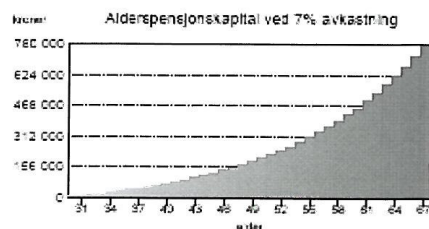
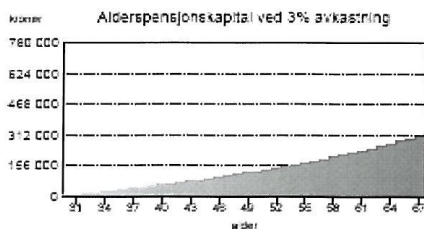
##### Om innskuddet og hvordan det er anvendt

Arbeidsgiver innbetalet årlig et innskudd til en fremtidig alderspensjon fra 67 år. Ved død skal sparesaldo benyttes til pensjon til barn, ektefelle, registrert partner, samboer. Alternativt utbetales kapitalen til dødsboet etter nærmere regler.

Sparesaldo pr. 23.03.2007	Kr.	1 810
Årlig innskudd	Kr.	4 344

#### Hvor stor blir alderspensjonen?

Pensjonens størrelse ved nådd pensjonsalder er avhengig av antall innbetalte innskudd samt oppnådd avkastning i perioden. Nedenfor viser vi to prognoser på hvordan kapitalen utvikler seg frem mot pensjonsalder ved hhv 3% og 7% avkastning, forutsatt at årlige innskuddsbeløp forblir uendret frem til pensjonsalder. Forhåndsberegningen av årlig pensjon forutsetter utbetalingsperiode over 10 år. Vi presiserer at faktisk utbetaling vil avvike fra prognosen nedenfor.



Risikoforsikring	Kollektiv pensjon 30/30 av full pensjon	Opptjent pensjon dersom du slutter 01.12.2007	Estimat pensjoner fra Folketrygden
Årlig alderspensjon	se side 1		154 023
Årlig uførepensjon	30 765	0	154 023
Årlig ektefellepensjon	0	0	113 014
Årlig samboerpensjon	0	0	113 014
Årlig barnepensjon	0	0	25 157

#### Om pensjonene fra Nordea Liv

**Uførepensjon:** Angitt beløp utbetales ved 100% ervervsuføret. Er uføregraden lavere, utbetales en forholdsmessig del av beløpet. Uføregraden må være minst 20%. Pensjonen utbetales fra den dag uføret har vært i sammenhengende 12 måneder og opphører senest ved nådd pensjonsalder. Motlar du attføringspenger mer enn 12 måneder etter at ervervssevnen ble redusert, utbetales uførepensjon først når attføringspengene er opphørt. Dersom du innen 2 år etter innmelding blir ervervsudyktig som følge av sykdom eller lyte du antas å ha kjent til ved innmelding, inntretr ikke retten til uførepensjon - jfr. forsikringsvilkårene. Tilsvarende gjelder for utvidelser i uføreytelsen som ikke er knyttet til lønnsøkninger.

**Ektefellepensjon:** Ikke omfattet av denne forsikringsavtalen.

**Samboerpensjon:** Ikke omfattet av denne forsikringsavtalen.

**Barnepensjon:** Ikke omfattet av denne forsikringsavtalen.

**Betalingsfritak:** Det er knyttet innskuddsfritak til denne forsikringsavtalen. Rett til innskuddsfritak for alderspensjon inntretr når du ved avtalens årlige fomyesedato har vært minst 20% ervervsufør i sammenhengende 12 måneder. Innvilget innskuddsfritak medfører fortsatt sparing til alderspensjon. Dersom du innen 2 år etter innmelding blir ervervsufør som følge av sykdom eller lyte du antas å ha kjent til ved innmelding, inntretr ikke retten til innskuddsfritak - jfr. forsikringsvilkårene.

#### Generelt

For denne pensjonsavtalen gjelder Lov om forsikringsavtaler av 16. juni 1989 nr. 82. I tillegg gjelder Lov om innskuddspensjon i arbeidsforhold av 24. november 2000 nr. 81, og Lov om foretakspensjon av 24. mars 2000 nr. 16. Dessuten gjelder Nordea Livs til enhver tid gjeldende forsikringsvilkår for innskuddspensjon i arbeidsforhold og til enhver tid gjeldende vilkår for risikoytelser. Eventuelle tvister vedrørende forsikringen kan tas opp med Forsikringsklagekontoret.

Dette forsikringsbeviset erstatter evt. tidligere bevis, og gjelder fra 01.01.2007. For rett til risikoytelser forutsettes full arbeidsdyktighet ved innmelding og/eller tidspunkt for endring.

Bergen, 28.03.2007  
Livsforsikringssekskapet Nordea Liv Norge AS

*Jonrud Vandvik*

Jonrud Vandvik  
adm. direktør

Har du spørsmål til ditt medlemskap i denne kollektive pensjonsforsikringen?

Kontakt vårt kundesenter på tlf 03990.

Se også ansattdialogen på [www.nordealiv.no](http://www.nordealiv.no)



Kari

Bedrift AS

Trondheim, (dato)

Medlemsbevis til ansatte i Bedrift AS  
Vital Innskuddspensjon



"Når innsatsen  
din blir verdsatt,  
yter du mer"

Fredrik, 5 år

## Medlemsbevis til ansatte i Bedrift AS

### Vital Innskuddspensjon

Bedrift AS har inngått avtale om innskuddspensjon med risikodekninger med Vital. Vi vil her gi deg informasjon om hva pensjonsordningen betyr for deg og din familie. Du finner også mer informasjon om pensjonsordningen i vedlagte vilkår.

### Vital Innskuddspensjon med investeringsvalg

Vital Innskuddspensjon er sparing til alderspensjon. Du får en pensjonskonto, som din arbeidsgiver betaler jevnlig innskudd til. Innskuddene investeres og gir avkastning. Saldoen ved pensjonsalder benyttes til alderspensjon.

G

Folketrygdens  
grunnbeløp – G  
– er per 01.05.2007  
kr. 66 812,-

#### Innskudd

Det betales et årlig innskudd til din pensjonskonto som beregnes slik:

2,00 % av din lønn mellom 1 og 6G  
4,00 % av din lønn mellom 6 og 12G

Innskuddet for deg er på kr 6.964,- første år, basert på oppgitt lønn kr 400.000,-.

Hvis man forutsetter normal lønnsvekst, og at du er medlem av ordningen frem til du blir pensjonist, vil det totalt betales inn kr 155.000,- til din alderspensjon.

#### Investeringsvalg

Du velger selv hvordan pengene på pensjonskontoen din skal investeres. Du kan velge mellom flere investeringsprofiler med ulik aksjeandel. Alle våre investeringsprofiler er spesielt tilpasset pensjonssparing. Høy aksjeandel gir større forventninger til fremtidig avkastning, men er også mer utsatt for svingninger i markedet. Lav aksjeandel gir mindre risiko for tap, men også lavere forventet avkastning.

Du kan velge mellom investeringsprofilene Vital 30, Vital 50 og Vital 80 med innskuddssikring, og Vital 30, Vital 50 og Vital 80 uten innskuddssikring, der navnene på profilene referer til aksjeandelen.

Aktivklasse	Vital 30	Vital 50	Vital 80
Sum aksjer	30 %	50 %	80 %
Sum omløpsobligasjoner	50 %	40 %	20 %
Pengemarked	20 %	10 %	0 %
<b>Sum eiendeler</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Aksjeandelen i alle profilene vil gradvis reduseres de siste 10 årene før pensjonsalder. Dette innebærer at uansett hvilken investeringsprofil du velger, vil aksjeandelen være 10 % ved pensjonsalder.

Vital er opptatt av å investere i henhold til etisk innførte retningslinjer. Du kan derfor også være trygg på at vi i våre profiler ikke investerer i virksomheter som bryter internasjonale konvensjoner knyttet til arbeids- og menneskerettigheter, eller i selskaper som produserer masseødeleggelsesvåpen, tobakk eller pornografi.

Innskuddene er i dag plassert i Vital 50. Du kan når som helst endre til en annen profil kostnadsfritt. Enkelte av profilene har innskuddssikring. Profiler med innskuddssikring gir deg den trygghet at innskuddene er sikret ved pensjonsalder. Vi gjør oppmerksom på dersom du har en profil med innskuddssikring, og endrer til en profil uten innskuddssikring, vil innskuddssikringen forsvinne.





### Bytte investeringsprofil

På [www.vital.no](http://www.vital.no) kan du som er kunde i Vital logge deg på våre netjtjenester etter at første innskudd er innbetalt til din pensjonskonto. Der kan du blant annet følge med på utviklingen av pensjonskontoen din og du kan endre investeringsprofil dersom du ønsker det.

Mer informasjon om hvordan du får tilgang til netjtjenestene finner du ved å velge hjelp i påloggingsboksen øverst til venstre på [www.vital.no](http://www.vital.no). Du kan også lese mer om vår nettløsning på [www.vital.no/bedrift](http://www.vital.no/bedrift).

Har du spørsmål? Ta kontakt, så hjelper vi deg gjerne.

### Utbetaling

Når du fyller 67 år, blir saldoen på din pensjonskonto benyttet til alderspensjon. Pensjonen utbetales månedlig, og kommer i tillegg til pensjon fra folketrygden.

Med utbetaling over 10 år, har vi estimert at du vil få følgende alderspensjon første år som pensjonist:

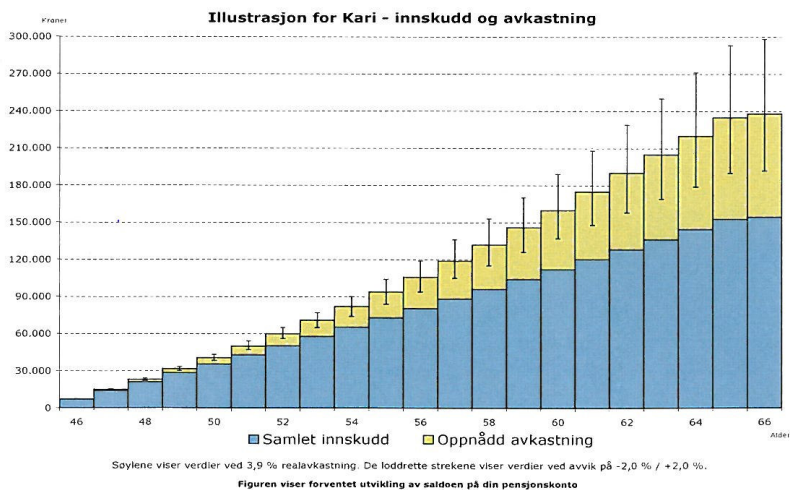
Årlig alderspensjon fra Vital:	28.900,-
Beregnet pensjon fra folketrygden:	232.000,-
<b>Sum utbetalt første år:</b>	<b>260.900,-</b>

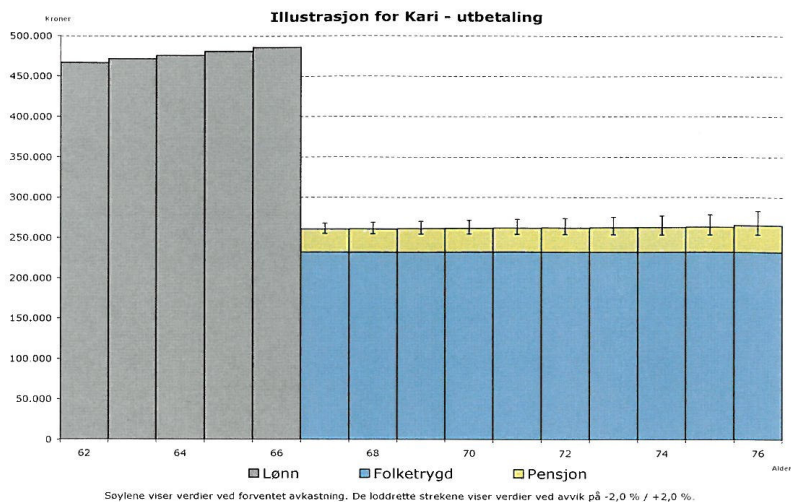
Forventet lønn ved pensjonsalder:	483.000,-
Alderspensjon første år i prosent av lønn:	54 %

Vi understreker at dette er en prognose basert på blant annet følgende forutsetninger:

- Årlig vekst i G-verdi er satt til 3,5 %
- Årlig lønnsvekst er satt til 3,5 %
- Årlig inflasjon er satt til 2,5 %
- Årlig forventet avkastning på 7,23 %
- Beløpene er oppgitt i dagens kroneverdi

Beregnet pensjon fra folketrygden forutsetter full opptjeningstid og en grunnpensjon på ¼ G. For å få en oversikt over faktisk folketrygd kan du kontakte trygdekontoret.





### Arv av kapital

Ved dødsfall blir saldoen på din pensjonskonto benyttet til pensjon til dine etterlatte. Barn under 21 år har første prioritet, og det utbetales en årlig barnpensjon på opp til 1 G til hvert barn. Resterende kapital utbetales som pensjon til din ektefelle/-samboer. Hvis du ikke har barn eller ektefelle/samboer, utbetales saldoen som et engangsbetrag til dødsboet.

### Risikodekninger

I tillegg til å spare til din alderspensjon, har Bedrift AS valgt å sikre deg i tilfelle uførhet. Bedrift AS har også inngått avtale om pensjon til etterlatte, som utbetales i tillegg til innskuddspensjonskapitalen som arves ved død.

### Tjenestetid

Risikodekningene vil reduseres om du ikke oppnår full tjenestetid. Full tjenestetid er 30 år, og regnes fra ansettelse til pensjonsalder (67 år). Din tjenestetid er 24,86 år av 30 mulige. Dette er det tatt hensyn til i beløpene som er vist under.

### Arbeidsufør

Hvis du blir minst 20 % arbeidsufør, vil innskuddene til din alderspensjon fortsatt bli innbetalt (innskuddsfritak).

Du kan også ha rett på uførepensjon fra Vital. Ved 100 % arbeidsuførhet, og full tjenestetid, utgjør uførepensjonen

- 30 % av lønn opptil 12 G

Uførepensjonen øker med 10 % for hvert barn under 21 år.

Ved 100 % arbeidsuførhet ville du i dag fått følgende uførepensjon:

Årlig uførepensjon fra Vital:	99.420,-
Beregnet pensjon fra folketrygden:	191.547,-
<b>Sum årlig utbetaling:</b>	<b>290.967,-</b>

Sum årlig utbetalt i prosent av lønn:	73 %
Tillegg for hvert barn:	9.942,-

Ved delvis uførhet reduseres uførepensjonen i samsvar med uføregraden.

Du vil ikke ha krav på innskuddsfritak og uførepensjon dersom du blir arbeidsufør innen to år etter innmelding, og dette skyldes sykdom eller lyte som du hadde ved innmelding, og som det må antas at du kjente til.

#### **Barnepensjon**

Ved dødsfall før pensjonsalder, vil det utbetales barnepensjon til barn under 21 år som du forsørger eller plikter å forsørge

Årlig utbetaling utgjør for yngste barn 15 % av din lønn opptil 12 G. For hvert av de øvrige barna under 21 år utgjør barnepensjonen halvparten av pensjonen for yngste barn. Barnepensjonen fordeles likt på alle barn med rett til pensjon.

Årlig barnepensjon for yngste barn er kr.	49.710
Årlig barnepensjon for hvert av øvrige barn er kr.	24.855

#### **Ektefellepensjon**

Hvis du dør før pensjonsalder, vil eventuell ektefelle få utbetalt  
- 18 % av din lønn opptil 12 G.

Dette utgjør pr i dag kr 59.652,-.

Ektefellepensjonen utbetales livsvarig.

#### **Hvis du slutter**

Hvis du slutter i bedriften, meldes du ut av pensjonsordningen. Dersom du har vært medlem i minst 12 måneder, beholder du den alderspensjonen som er oppspart for deg. Du vil imidlertid miste retten til risikodekningene.

Du kan velge å fortsette innbetalingene på egen hånd. Du opprettholder da de samme rettighetene som du hadde i ordningen.

#### **Mer informasjon?**

Se [www.vital.no](http://www.vital.no), eller ta kontakt med oss i Vital på telefon 05225.



Vitals eksperter  
står gjerne til  
tjeneste med svar  
på spørsmål og  
rådgivning.



## Investeringsprofiler med/uten innskuddssikring

### Vital Innskuddspensjon

#### Investeringsmuligheter

Vital tilbyr ulike investeringsprofiler tilpasset pensjonssparing. Profilene er satt sammen av aksjer, obligasjoner og pengemarked. Ulik aksjeandel skiller profilene fra hverandre, noe navnene på profilene refererer til. I Vital 50, er for eksempel aksjeandelen 50 %.



Investeringsprofilene Vital 30, Vital 50 og Vital 80 tilbys både med og uten innskuddssikring. Velger man investeringsprofiler med innskuddssikring er innskuddene, fratrukket kostnader, sikret ved pensjonsalder.



#### Profilenes sammensetning og avkastning

Sammensetningen av aksjer, obligasjoner og pengemarked gjelder uavhengig av om investeringsprofilen har innskuddssikring eller ikke.

Underliggende porteføljer	Vital 30	Vital 50	Vital 80
Norske Aksjer	7,5 %	12,5 %	20,0 %
Internasjonale Aksjer	22,5 %	37,5 %	60,0 %
Norske Obligasjoner	37,5 %	30,0 %	15,0 %
Internasjonale Obligasjoner	12,5 %	10,0 %	5,0 %
Pengemarked	20,0 %	10,0 %	0,0 %

#### Avkastning

Avkastningsprofiler	Vital 30	Vital 50	Vital 80
2006	7,84 %	12,01 %	18,37 %
2005	9,06 %	13,23 %	19,42 %
2004	7,91 %	9,77 %	12,34 %
2003	15,04 %	18,52 %	23,45 %

#### Hva skal du velge?

Når man velger investeringsprofil er det viktig å huske at en høyere aksjeandel gir en høyere forventet avkastning, men også større risiko for tap. En lavere aksjeandel gir en lavere forventet avkastning, men medfører også lavere risiko for tap. Velger man en profil med innskuddssikring gir det trygghet å vite at alle innskudd (fratrukket kostnader) fortsatt er der ved pensjonsalder, uansett hvilken aksjeandel man velger.

#### Bytte profil?

Medlemmene kan bytte mellom alle tilgjengelige profiler, men dersom man bytter fra en profil med innskuddssikring til en profil uten innskuddssikring forsvinner innskuddssikringen, også for allerede innbetalte innskudd. Velger man senere en profil med innskuddssikring gjelder innskuddssikringen kun for innskudd som blir innbetalt etter at sikringen er tilknyttet.

#### Hva koster innskuddssikringen?

Investeringsprofiler med innskuddssikring har en litt høyere forvaltningskostnad enn investeringsprofiler uten innskuddssikring.

#### Nedvektning

For å unngå at pensjonskapitalen blir utsatt for store svingninger i markedet like før pensjonsalder, vil aksjeandelen i alle investeringsprofilene gradvis reduseres til 10 % i løpet av de ti siste årene før pensjonsalder.

#### Rebalansering

Ulik avkastning i aksje- og rentemarkedet fører til at den prosentvise sammensetningen av porteføljer innenfor hver profil endrer seg over tid. For å opprettholde den opprinnelige sammensetningen, rebalanseres profilene kvartalsvis ved å kjøpe/selge andeler i de enkelte porteføljene.

– Velg en god  
investering for  
fremtiden!

**Spørsmål til selskapene om materialet:**

## 1. Innhold og intensjon

- a) Hva vil dere si er intensjonen med forsendelsen - hovedmål og ev. delmål?
- b) Er deler av informasjonen obligatorisk (påbudt ved lov el.l.)? Ev. hvilke?
- c) Hvilke temaer har selskapet ellers prioritert å ha med?

## 2. Mottakere

- a) Hvilke mottakere hadde dere i tankene under utarbeidingen av informasjonsmateriellet?
- b) Hvordan virket hensynet til mottakerne inn på utformingen (temaer, språk, sjanger, omfang, eksempler, ev. bildebruk)?

## 3. Avsender

- a) Er teksten utarbeidet av én person eller av flere? Hvis flere: Hvordan foregikk prosessen fram mot ferdig tekst?
- b) Hvilken faglig bakgrunn har den/de som har utarbeidet teksten (jus, økonomi, markedsføring, journalistikk, annet)?

## 4. Kundeaktivitet

- a) Hvor mange av pensjonskundene (i prosent) benytter medlemssiden aktivt (registrert med mer enn en innlogging)?
- b) Hvor mange av pensjonskundene (i prosent) er aktive som fondsforvaltere (har endret sin investeringsprofil)?