

Gjensidige Forsikring
Att.: Direktionen
A.C. Meyers Vænge 9
2450 København SV.
Sendt med digital post til CVR 33259247

26. juli 2022

Ref. ZORA

J.nr. 6252-0342/21-007058

Påbud om manglende overholdelse af § 17, stk. 5, og § 20, stk. 1-4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder Gjensidige Forsikring at sikre, at [REDACTED] i forbindelse med salg af elektronikforsikringer udleverer Insurance Product Information Document (IPID) til kunderne inden aftalens indgåelse, jf. § 17, stk. 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet påbyder Gjensidige Forsikring at sikre, at Gouda Forsikrings accessoriske forsikringsformidlere, der er undtaget fra lov om forsikringsformidling § 1, stk. 2, i lov om forsikringsformidling, i forbindelse med salg af rejseforsikringer, får afdækket kunders krav og behov på baggrund af oplysninger fra kunden, inden forsikringsaftalen indgås jf. § 20, stk. 1-4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet påbyder Gjensidige Forsikring at sikre, at de accessoriske forsikringsformidlere, [REDACTED] og [REDACTED], der er undtaget fra lov om forsikringsformidling § 1, stk. 2, i lov om forsikringsformidling, i forbindelse med salg af elektronikforsikringer får afdækket kunders krav og behov på baggrund af oplysninger fra kunden, inden forsikringsaftalen indgås jf. § 20, stk. 1-4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Påbuddene har virkning fra datoen for modtagelsen. Dokumentation for efterlevelse af påbuddene skal sendes til Finanstilsynet seneste den 1. september 2022.

Baggrund

FINANSTILSYNET

Århusgade 110
2100 København Ø

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

ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

Finanstilsynet bad i august 2020 Gjensidige Forsikring om en redegørelse i forbindelse med undersøgelse om forsikringsselskabernes brug af forsikringsformidlere og accessoriske forsikringsformidlere, der ikke er omfattet af lov om forsikringsformidling.

Finanstilsynet har i november 2021 samt februar 2022 bedt Gjensidige Forsikring om supplerende materiale til vurdering af overholdelse af reglerne i § 17, stk. 5, § 20 stk. 1-3 samt § 22 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører i forhold til rejseforsikringer.

Gjensidige Forsikring har i redegørelsen oplyst, at Gouda Forsikring er et brand under Gjensidige Forsikring, og redegørelsen har derfor også indeholdt svar for Gouda Forsikring.

Gjensidige Forsikring formidler i dag elektronikforsikringer via [REDACTED] og [REDACTED]. På tidspunktet for afgivelsen af redegørelserne benyttede Gjensidige Forsikring desuden [REDACTED] som formidler. Dette samarbejde er i midlertid ophørt pr. 31. december 2021.

IPID dokument:

I forhold til [REDACTED] har Gjensidige Forsikring i det supplerende materiale oplyst, at IPID dokumentet er en del af oplæringen af eksisterende og nye medarbejdere, så alle medarbejderne er bekendt med, at der er et IPID dokument til [REDACTED]. Da der er forskel på, hvilken kanal der sælger forsikringer (shops – online – kundeservice), og hvordan de interne processer hos [REDACTED] er sammensat, er der opsat særlige retningslinjer afhængelig af salgskanalen.

Gjensidige Forsikring oplyser, at fælles for alle salgskanaler er, at IPID dokumentet udelukkende udleveres ved forespørgsel (kunder der køber online vil altid have det tilgængeligt i flowet).

Det fremgår dog af det medsendte undervisningsmateriale for [REDACTED], at IPID dokumentet bør forelægges for kunden. I materialet er der angivet links til, hvor sælgerne kan finde dokumentet.

Kundens krav og behov:

Det fremgår af det supplerende undervisningsmateriale samt den indsendte redegørelse, at Gouda Forsikring blandt andet sikrer kravene om afdækning af kundens krav og behov ved hjælp e-learning og ved undervisning hos den enkelte accessoriske forsikringsformidler. De sender også information ud i form af nyhedsbreve mm., og Gouda Forsikring er også ude hos de accessoriske forsikringsformidlere, og har undervisning i form af medlyt og anden træning i produkterne og reglerne om god skik.

Derudover har Gjensidige oplyst, at e-learning og informationsmateriale sendes til de accessoriske forsikringsformidlere ved aftaleindgåelse, og formidleren bliver bedt om at bekræfte, at de lever op til kravene samt, at deres medarbejdere har gennemført e-learning. For accessoriske forsikringsformidlere med en vis volumen gennemfører Gouda Forsikring undervisningssessioner af formidlerens medarbejdere ved aftaleindgåelse og løbende i aftaleperioden afhængig af behov.

Herudover stilles information til rådighed for alle partnere på Goudas Agentside: [IDD medfører nye krav til dig, der sælger forsikringer for Gouda](#)

I forhold til det undervisningsmateriale og redegørelse, der er modtaget for [REDACTED], fremgår det, at kravene i bekendtgørelsen bl.a. sikres ved, at der er online undervisning og fysiske undervisningssessioner rettet mod kundeservice medarbejderne. Gjensidige Forsikring har endvidere oplyst, at undervisningen af [REDACTED] og [REDACTED] medarbejdere som udgangspunkt distribueres af de ansvarlige for undervisning/oplæring hos [REDACTED] og [REDACTED] på baggrund af undervisningsmateriale udarbejdet af Gjensidige

Som bilag til redegørelsen, og det supplerende svar, er der sendt undervisningsmateriale fra [REDACTED].

Retligt grundlag

Det fremgår af § 16, stk. 1 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren, inden aftalens indgåelse, skal give kunden de relevante oplysninger om forsikringsproduktet i en form, som er forståelig og tilpasset forsikringsproduktets kompleksitet og den enkelte kundetype, så kunden kan træffe en informeret beslutning.

Formkravene er beskrevet i § 17, stk. 1 og 2, hvoraf det bl.a. tydeligt fremgår, at de relevante oplysninger efter § 16, stk. 1, skal gives til kunden i form af et standardiseret dokument med oplysninger om forsikringsproduktet på papir eller et andet varigt medium.

Af § 17, stk. 5, fremgår det endvidere, at et forsikringsselskab eller en forsikringsformidler, der udøver forsikringsdistribution gennem en accessorisk forsikringsformidler, der er undtaget fra lov om forsikringsformidling § 1, stk. 2, i lov om forsikringsformidling, skal sikre, at den pågældende accessoriske forsikringsformidler forelægger dokumentet forud for indgåelsen af aftalen.

Iht. til § 20, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører påhviler det forsikringsdistributøren at afdække kundens krav og behov, inden forsikringsaftalen indgås.

Derudover fremgår det af stk. 2, at alle forsikringsaftaler, der foreslås kunden, skal være i overensstemmelse med kundens forsikringskrav og -behov.

Det fremgår yderligere af stk. 3, at ved kombinations-og pakkesalg, jf. § 23 i bekendtgørelsen, skal forsikringsdistributøren præcisere kundens krav og behov i forbindelse med de forsikringsprodukter, der udgør en del af den samlede pakke eller samme aftale.

Endeligt fremgår det af stk. 4, at hvis forsikringsdistribution udøves gennem en accessorisk forsikringsformidler, der er undtaget fra lov om forsikringsformidling, jf. § 1, stk. 2, i lov om forsikringsformidling, skal forsikringsselskabet sikre, at den pågældende accessoriske forsikringsformidler har passende og forholdsmæssige ordninger med henblik på, at denne kan overholde kravene i stk. 1-3.

Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet konstaterer, at [REDACTED] udelukkende udleverer IPID dokument på kundens anmodning. I forhold til online flowet bliver kunden linket videre til IPID dokumentet.

Det fremgår tydeligt af § 16, stk. 1, at IPID dokumentet skal udleveres til kunden inden aftalen indgås, så denne kan træffe en beslutning på et informeret grundlag. Derudover fremgår det af § 17, stk. 5, at det påhviler forsikringsselskabet at sikre, at de accessoriske forsikringsformidlere, der er undtaget fra lov om forsikringsformidling, forelægger kunden dokumentet før indgåelse af aftalen. Dette gælder, uanset hvilken kanal forsikringen sælges igennem.

Det er således Finanstilsynet vurdering, at udlevering af IPID dokumentet på baggrund af forespørgsel fra kunden, ikke er i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Finanstilsynet påbyder Gjensidige Forsikring at sikre, at [REDACTED] i enhver salgssituation udleverer IPID dokumentet til kunden inden indgåelse af aftalen jf. § 17, stk. 5, i bekendtgørelse af god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet har endvidere konstateret, at det er uklart ud fra det oplyste og det indsendte undervisningsmateriale, hvordan de accessoriske forsikringsformidlere får afdækket kundens krav og behov, inden indgåelsen af forsikringsaftalen i forbindelse med køb af rejseforsikring og elektronikforsikring.

Finanstilsynet vurderer, at både rejseforsikring og elektronikforsikring er et vigtigt produkt for kunderne, der skal dække dem i forbindelse med de køb, de foretager. Det er et lovkrav at få afklaret kundens krav og behov for forsikringen, så denne eksempelvis undgår dobbeltdækning.

Af det fremsendte undervisningsmateriale ligges der vægt på IDD regler, men ikke hvordan de skal efterleves i praksis. Undervisningsmaterialet giver ikke udtryk for, hvordan Gjensidige Forsikring sikrer, at de accessoriske forsikringsformidlere i forbindelse med salg af rejseforsikring og elektronikforsikring, får behovsafdækket kunden på baggrund af oplysninger fra denne, inden aftaleindgåelsen.

Finanstilsynet vurderer på baggrund af ovenstående, at Gjensidige Forsikring ikke har sikret, at Gouda Forsikrings accessoriske forsikringsformidlere har passende og forholdsmæssige ordninger for at afdække kundens krav og behov på baggrund af oplysninger fra denne, inden salg af rejse- og/eller afbestillingsforsikring.

Finanstilsynet vurderer endvidere, at Gjensidige Forsikring ikke har sikret, at der i forhold til salg af elektronikforsikringer hos [REDACTED] og [REDACTED], er passende og forholdsmæssige ordninger for at afdække kundens krav og behov på baggrund af oplysninger fra denne, inden salg af elektronikforsikringer.

Finanstilsynet finder dette som en klar overtrædelse § 20, stk. 1-4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynet påbyder derfor Gjensidige Forsikring at sikre, at de accessoriske forsikringsformidlere, der er undtaget fra lov om forsikringsformidling, jf. § 1, stk. 2 i lov om forsikringsformidling, har passende og forholdsmæssige ordninger med henblik på at overholde forpligtelserne i § 20, stk. 1-3, og derved sikre at salgsprocessen er i overensstemmelse med reglerne.

Dette gælder både de accessoriske forsikringsformidlere, som sælger rejse- og/eller afbestillingsforsikringer, samt de accessoriske forsikringsformidlere, der sælger elektronikforsikringer.

Høring

Gjensidige Forsikring har haft afgørelsen i høring, og oplyser, at de har foretaget en række tiltag og forbedringer, som de vurderer er tilstrækkelige for at leve op til påbuddene.

Finanstilsynet vil vurdere de konkrete tiltag, når selskabet redegør for efterlevelsen af påbuddene.

Klagevejledning

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

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

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b i bekendtgørelse om lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43, og bekendtgørelser udstedt i medfør heraf. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og har betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43 og bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
Kontor for forbrugerbeskyttelse og finansielle formidlere