



Försäkringsförmedlingsmarknadens

2014-05-23

Disciplinnämnd

Dnr 2014:1

Beslut 2014:2

Bakgrund

A är anställd som försäkringsförmedlare hos X, ett företag som är anslutet till Insuresec AB (**Insuresec**). A är innehavare av licenserna *Försäkringsförmedling Liv* och *Årslicens Försäkringsförmedling Liv* hos Insuresec.

X anmälde den 9 januari 2014 till Insuresec att A hade ringt till företaget Y och uppgett sig vara en kund till Y. A hade uppgett kundens namn och personnummer i ett talsvarssystem och därefter uppgett sig vara kunden i samtal med Ys kundtjänst. Samtalet spelades in av Y. Av inspelningen framgick att A hade ringt i syfte att samla in viss information hänförlig till kunden.

A har yttrat sig och uppgav inledningsvis i huvudsak följande: Han hade kontaktats av en person som sedan tidigare var kund hos Y. Kunden hade försökt säga upp sitt avtal med Y. Y försökte förmå kunden att stanna kvar, bl.a. med hänvisning till en grupplivförsäkring som kunden omfattades av i egenskap av kund hos Y. Kunden bad A om hjälp att undersöka om avtalet med Y faktiskt hade sagts upp, samt att ta reda på villkoren för grupplivförsäkringen. Han försökte hjälpa kunden, bl.a. genom att söka efter den efterfrågade informationen på Ys webbsida, men utan resultat. Han beslutade sig därför för att ringa till Y för att få fram den önskade informationen. När A ringde till Y kom han direkt till ett automatiskt talsvarssystem som bad honom uppgive personnummer för att komma vidare. Han blev överraskad och slog olyckligtvis in kundens personnummer med förhoppningen att komma till kundtjänst för att därefter ställa generella frågor om avtalsvillkoren då det inte verkade finnas något annat sätt att komma vidare per telefon. När han nådde kundtjänst tilltalade kundtjänst honom som om han var kunden och då gjorde han det ytterligare misstaget att inte presentera sig som den han var. Han samlade endast in information och kunden har inte lidit någon ekonomisk skada av det inträffade. Han inser till fullo allvaret i det inträffade och är djupt ångerfull.

Som ett led i utredningen av ärendet ringde Insuresecs utredare själv till Y. Utredaren fick då inledningsvis välja mellan att antingen uppgive sig vara en kund till Y eller att inte vara kund till Y. Endast om man först valde alternativet att vara kund till Y ombads man ange sitt personnummer. Om man i stället valde alternativet inte kund, kopplades samtalet direkt till kundtjänst. A ombads yttra sig över denna omständighet.

I förnyat yttrande ändrade A de inledningsvis lämnade uppgifterna i huvudsak på följande sätt. När A ringde till Y insåg han att han inte hade skötselfullmakt för kunden och valde därför i all hast och helt



felaktigt att uppge sig vara kunden till Y och sedan också förespegla detta i diskussionen med Ys kundtjänst.

Tillämpliga bestämmelser

I ärendet aktualiseras *Avtal mellan försäkringsförmedlare som är anställd i försäkringsförmedlarföretag eller som har ett eget försäkringsförmedlartillstånd och InsureSec AB (Avtalet)* och lag (2005:405) om försäkringsförmedling (**LFF**).

Enligt punkt 7.1. i Avtalet ska registrerade förmedlare och licenshavare följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare. Enligt punkt 7.2 i Avtalet ska registrerad förmedlare och licenshavare vidare följa god sed för försäkringsförmedlare.

Enligt punkt 7.10. i Avtalet ska en registrerad förmedlare och licenshavare förse Insuresec med den information som Insuresec begär och behöver för tillämpningen av Avtalet.

Enligt 5 kap. 4 § LFF ska en försäkringsförmedlare i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg tillvarata sina kunders intressen.

Nämndens bedömning

Nämnden har att bedöma två olika händelser. Dels att A när han ringde till Y utgav sig för att vara en kund, dels att A i sitt första yttrande till Insuresec lämnade felaktiga uppgifter om vad som hade förevarit.

Den första händelsen.

Nämnden anser att A genom att utge sig för att vara någon annan vid telefonsamtalet till Y har agerat i strid mot god sed för försäkringsförmedlare och därmed brutit mot LFF och Avtalet. Utredningen ger dock inte vid handen att agerandet har medfört någon ekonomisk skada för kunden eller Y eller annan tredje man eller medfört någon direkt ekonomisk fördel för A. Nämnden anser därför att en erinran är en tillräcklig sanktion för den första händelsen sedd isolerad.

Den andra händelsen

Nämnden konstaterar att A har brutit mot punkt 7.10. i Avtalet genom att i sitt första yttrande lämna en felaktig och vilseledande uppgift till Insuresec.

Det är av vikt för att Insuresec skall kunna fullgöra sitt uppdrag, och därmed för allmänhetens förtroende för försäkringsförmedlingsmarknaden, att korrekta, relevanta och fullständiga uppgifter lämnas till Insuresec. Nämnden ser därför allvarligt på om den som är föremål för utredning lämnar



felaktiga, ofullständiga och/eller vilseledande uppgifter till Insuresec. Att lämna sådana uppgifter bör normalt föranleda en allvarlig och ingripande sanktion oavsett om de har lämnats medvetet eller av slarv.

Vid en samlad bedömning anser Nämnden att grund för återkallelse föreligger. Nämnden anser dock att det i detta fall är tillräckligt med en varning. Nämnden har därvid tagit i beaktande att A:s kontakter med Y inte har lett till någon ekonomisk skada för kunden och att A inte för egen del haft någon ekonomisk fördel av sitt agerande.

Beslut

Nämnden tilldelar A en varning.

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd

Per Johan Eckerberg
Ordförande

Axel Hedberg
Föredragande

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Per Johan Eckerberg, ordförande, Jan-Mikael Bexhed, referent, Malin Björkmo, Fredric Korling, Patric Thomsson och Dan Öwerström. Enhälligt. Föredragande har varit jur. kand. Axel Hedberg.