



Försäkringsförmedlingsmarknadens
Disciplinnämnd

Dnr 2016-8
2016-11-03

BESLUT 2016:11

Bakgrund

Ärendet

InsureSec AB (InsureSec) har i anmälan av den 26 augusti 2016 vänt sig till Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd (Disciplinnämnden) med en begäran om disciplinär åtgärd mot en försäkringsförmedlare (Förmedlaren).

InsureSecs anmälan

InsureSec har granskat fem av Förmedlarens kundakter genom ett slumpmässigt urval. Granskningen visade att Förmedlaren i två fall lämnat felaktig information till kunderna avseende ersättningen för förmedlingen. I båda fallen har det i ”Rådgivardokumentationen” angetts att ”Priset för försäkringsförmedlingen” är ”0 :-”.

Yttrande från Förmedlaren till InsureSec

Förmedlaren har i yttrande till InsureSec anfört bl.a. följande.

I det ena fallet (Fall I) medger Förmedlaren att Förmedlaren vid rådgivningstillfället felaktigt skriftligt uppgivit att Förmedlarens ersättning för förmedlingen skulle vara noll kronor. Förmedlaren och kunden hade diskuterat Förmedlarens ersättning, vilket Förmedlaren alltid gör på ett tydligt sätt, men när Förmedlaren slutförde dokumentationen missade Förmedlaren att skriva in den korrekta siffran. Efter InsureSecs granskning korrigerade Förmedlaren uppgiften i dokumentationen, vilket kunden signerade och kommenterade med att säga ”du sa ju hur mycket du skulle tjäna”.

I det andra fallet (Fall II) skrev Förmedlaren noll kronor i dokumentationen eftersom Förmedlaren inte kände till att Förmedlaren skulle redovisa stockersättningar efter ett enkelt fondbyte. Eftersom ersättningen (stockersättningen) inte påverkades av kundens fondbyte trodde Förmedlaren att ersättningen (stockersättningen) inte behövde redovisas. Förmedlaren fick ingen ersättning till följd av den aktuella åtgärden (fondbytet), utan tjänade lika mycket före som efter bytet. Beloppet var också mycket litet. Efter InsureSecs granskning korrigerade Förmedlaren uppgiften i dokumentationen, vilket kunden signerade och accepterade utan några protester.

De korrigerade uppgifterna

När det gäller Fall I framgår det av de korrigerade uppgifterna att det sammanlagda priset för förmedlingen (ersättningarna) var x kronor (det första året), och att dessa ersättningar är belastade med annulations-ansvar samt att det efter det första året utgår årlig ersättning om sammanlagt cirka y kronor per år.

När det gäller Fall II framgår det av de korrigerade uppgifterna att förmedlare med skötselfullmakt erhåller ersättning som beräknas som en viss procentsats på fondvärdet, och att ersättningen i maj 2015 uppgick till z kronor.

Yttrande till Disciplinnämnden

Förmedlaren har beretts tillfälle att till Disciplinnämnden yttra sig över InsureSecs anmälan men har inte hörts av.

Disciplinnämndens bedömning

Tillämpliga regler

Förmedlaren accepterade *Avtal mellan försäkringsförmedlare som är anställd i försäkringsförmedlarföretag eller som har eget försäkringsförmedlartillstånd och InsureSec AB* (Avtalet) den 14 november 2013.

Enligt punkt 7.1 och 7.2 i Avtalet - och för tiden från och med den 7 januari 2016 enligt punkt 2.1 i Avtal mellan försäkringsförmedlare och InsureSec AB (Förmedlaravtalet) jämte punkt 3.1 och 3.2 i InsureSecs Regelverk för förmedlare samt företag (Regelverket) - har Förmedlaren åtagit sig att följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare, samt följa god försäkringsförmedlingssed.

Enligt 6 kap. 1 § första stycket 5 p. lag (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF) ska en försäkringsförmedlare i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information till kunden om priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms och om provision eller annan ersättning kan påräknas bli betald av annan än kunden. Enligt 6 kap. 1 § tredje stycket ska informationen lämnas även vid förnyelse eller ändring av försäkringsavtalet, om det behövs. Enligt 6 kap. 3 § ska informationen lämnas till kunden i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kunden. Enligt 6 kap. 4 § första stycket får informationen lämnas muntligen om kunden begär det, omedelbart försäkringsskydd är nödvändigt eller om försäkringen förmedlas per telefon. Enligt 6 kap. 4 § andra stycket ska, snarast efter det att försäkringsavtal har ingåtts, informationen lämnas på det sätt som anges i 6 kap. 3 §. Enligt 6 kap. 6 § ska försäkringsförmedlaren dokumentera vad som har förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden.

Enligt 6 kap. 5 § första stycket Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling (FFFS 2005:11) ska en försäkringsförmedlare informera kunden om all ersättning som förmedlaren får för försäkringsförmedlingen, oavsett vid vilken tidpunkt och i vilken form ersättningen betalas till försäkringsförmedlaren och om ersättningen betalas av kunden eller av någon annan än kunden. Informationen ska avse storleken på ersättningen eller, om detta inte är möjligt, grunderna för hur ersättningen bestäms. Om ersättning för försäkringsförmedlingen betalas till anställda eller uppdragstagare hos förmedlaren, ska informationen avse även denna ersättning. Detsamma gäller om försäkringsförmedlaren förmedlar försäkringen för en annan försäkringsförmedlare och ersättning för försäkringsförmedlingen betalas till förmedlarens uppdragsgivare. I 6 kap. 6-11 §§ finns närmare bestämmelser om vilken information som ska lämnas beträffande vissa ersättningsformer. Om försäkringsförmedlaren får ersättning för försäkringsförmedlaren från försäkringsgivaren under försäkringstiden ska informationen, enligt 6 kap. 9 §, avse grunderna för hur ersättningen bestäms. I 7

kap. finns närmare bestämmelser om dokumentation av försäkringsförmedlingen, och av 7 kap. 1 § framgår att dokumentationen bl.a. ska innehålla den information som ska lämnas enligt 6 kap.

I förarbetena till LFF (prop. 2004/05:133) anges (s.84-85) bl.a. följande.

”En naturlig utgångspunkt är dock att den som anlitar en näringsidkare som verkar på det finansiella området alltid skall få en klar och tydlig prisuppgift. Att det råder öppenhet och tydlighet i pris- och kostnadsfrågor är alltid väsentligt, men särskilt viktigt när det gäller försäkringsförmedlare eftersom dessa kan bli ersatta för sitt arbete på olika sätt. I de fall en försäkringsförmedlare får ersättning för sitt arbete genom provision som betalas av försäkringsgivaren får det antas att kostnaden för detta ytterst kommer att belasta kunden eller i vart fall kollektivet av försäkringstagare. Utan en öppen redovisning av dessa kostnader är det svårt för kunden att överblicka vilket faktiskt pris som han eller hon slutligen kommer att få betala för det arbete som utförs av försäkringsförmedlaren. En sådan ordning bör inte accepteras. Större öppenhet i kostnadsfrågan torde vidare skapa förutsättningar för en ökad konkurrens på området. Enligt nuvarande regler är försäkringsmäklarna skyldiga att informera om provisionens storlek, men bara om kunden begär det. Ett första steg mot ökad öppenhet på detta område är att införa en skyldighet för förmedlarna att alltid informera om priset för tjänsten, oavsett om priset motsvarar ersättning i form av arvode från kunden eller motsvarar provision eller annan ersättning från försäkringsgivaren. [...] För klarhetens skull bör kunden – som Lagrådet påpekat – även informeras om huruvida han eller hon i slutändan beräknas få bära kostnaden för förmedlingstjänsten. [...] Sammanfattningsvis gör kravet på ett fullgott kundskydd det angeläget att redan nu ta ett första steg mot en öppnare prisinformation på försäkringsområdet genom att ålägga alla försäkringsförmedlare att informera om priset för sina tjänster.”

I förarbetena (prop. 2004/05:133) anges vidare (s.156) även följande.

”Utgångspunkten är att kunden alltid skall få information om priset för försäkringsförmedlingen. Med pris avses här vad kunden totalt och slutligt kommer att få betala för det arbete som förmedlaren skall utföra åt kunden. [...] Får försäkringsförmedlaren ersättning för sitt arbete endast i form av provision eller annan ersättning från försäkringsgivaren, skall denna ersättning anses vara det pris som kunden kommer att få betala. [...] Kunden skall emellertid inte bara få information om storleken på den provision eller annan ersättning som förmedlaren får från försäkringsgivaren, utan skall även få information om huruvida provision eller annan ersättning kan påräknas bli betalad av annan än kunden. Kunden skall således inte kunna sluta ett försäkringsavtal utan kännedom om att förmedlaren får ersättning som betalas av försäkringsgivaren.”

I Disciplinnämndens Uttalande 2014:4 anges (s.9-10) bl.a. följande.

”Nämnden anser att det är av vikt att dokumentationen innehåller tydlig information om vad den rekommenderade lösningen kommer att kosta kunden i form av avgifter och information om vad

förmedlaren får i ersättning för den rekommenderade lösningen. Det är inte tillräckligt att förmedlaren endast anger att kunden har informerats och fått en allmän skriftlig information om avgifter och förmedlarens ersättningar, utan kunden ska få en anpassad information avseende detta kopplat till den specifika rekommendationen som lämnats till kunden och denna information ska dokumenteras.”

Av Disciplinnämndens Beslut 2015:2 framgår (s.5) bl.a. följande.

Omständigheter som har inträffat före det att en förmedlare har anslutit sig till avtalet med InsureSec kan inte läggas till grund för en disciplinåtgärd mot förmedlaren. En annan sak är att det vid Disciplinnämndens prövning ska göras en helhetsbedömning, och att helhetsbedömningen kan innefatta omständigheter under hela den tid förmedlaren varit verksam som försäkringsförmedlare. Sådana omständigheter kan vid den samlade bedömning som Disciplinnämnden har att göra påverka i förmedlaren positiv eller negativ riktning.

Disciplinnämndens skäl

När det först gäller Fall I visar utredningen att Förmedlaren i Rådgivardokumentation daterad den 28 april 2014 har redovisat felaktig skriftlig information om de ersättningar (provision när avtal ingås och provision under försäkringstiden) som Förmedlaren skulle komma att få för försäkringsförmedlingen. Förmedlaren har därmed åsidosatt bestämmelserna i LFF och FFFS 2005:11 och därmed även åsidosatt god försäkringsförmedlingssed enligt InsureSecs regelverk. Att Förmedlarens ersättning diskuterades vid förmedlingstillfället och att den felaktiga skriftliga informationen långt i efterhand i samband med InsureSecs granskning har korrigerats och godkänts av kunden förändrar inte denna bedömning. Mot bakgrund av att Förmedlaren - när det gäller Fall II - i sitt yttrande bl.a. pekat på att beloppet (ersättningen) var ”mycket liten” vill Disciplinnämnden särskilt nämna att förmedlarens skyldighet att informera om – och dokumentera - den ersättning som förmedlaren får för förmedlingen gäller oavsett storlek på ersättningen.

När det sedan gäller Fall II konstaterar Disciplinnämnden att det som kan läggas Förmedlaren till last är baserat på Rådgivardokumentation daterad den 30 september 2013, dvs. före den tidpunkt då Förmedlaren accepterade Avtalet, och att dessa omständigheter därför inte ensamt kan läggas till grund för en disciplinåtgärd mot Förmedlaren.

När det gäller valet av disciplinär åtgärd gör Disciplinnämnden följande bedömningar. För att upprätthålla allmänhetens förtroende för försäkringsförmedlingsbranschen är det enligt Disciplinnämnden av mycket stor vikt att kunderna i rätt tid får tydlig och rättvisande såväl muntlig som skriftlig information. Detta gör sig särskilt starkt gällande när det gäller de olika ersättningar som försäkringsförmedlare får för sitt arbete. Mot denna bakgrund anser Disciplinnämnden att en

försäkringsförmedlare som lämnar felaktig eller bristfällig – muntlig eller skriftlig - information om de olika ersättningar som han eller hon får för sitt arbete allvarligt åsidosätter vad som åligger förmedlaren enligt god försäkringsförmedlingssed.

Vid en samlad bedömning anser Disciplinnämnden dock att påföljden i det nu aktuella fallet kan stanna vid en varning. Nämnden har därvid beaktat att förmedlarens ersättning diskuterades vid förmedlingstillfället och att kunden accepterat korrigeringen av den skriftliga dokumentationen.

Beslut

Förmedlaren tilldelas en varning.

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd

Per Johan Eckerberg

Ordförande

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Per Johan Eckerberg, ordförande, Dan Öwerström, Malin Björkmo, Jan-Mikael Bexhed och Patric Thomsson (referent). Enhälligt. Föredragande har varit jur.kand. Henning Holmberg.