



Försäkringsförmedlingsmarknadens  
**Disciplinnämnd**

**Dnr 2015-4**  
2016-04-20

## **BESLUT 2016:1**

### **Bakgrund**

#### **Ärendet**

InsureSec AB (InsureSec) har i anmälan av den 3 september 2015 vänt sig till Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd (Disciplinnämnden) med en begäran om disciplinär åtgärd mot Förmedlarföretaget. Tilläggsanmälan gavs in den 4 februari 2016.

#### **InsureSecs anmälan**

Förmedlarföretaget är anslutet till InsureSec sedan den 23 maj 2014. Förmedlarföretaget har enligt beslut av Etiska nämnden för direktmarknadsföring (DM-nämnden) brutit mot god sed vid direktmarknadsföring vid 7 tillfällen, under tiden 3 december 2013 till 1 september 2015. Brotten mot god sed vid direktmarknadsföring har skett genom att Förmedlarföretaget kontaktat presumtiva kunder som inte samtyckt därtill eller varit införda i det s.k. NIX-registret. Enligt InsureSecs mening är den kritik som DM-nämnden riktat mot Förmedlarföretaget graverande. Förmedlarföretaget har underlåtit att yttra sig till DM-nämnden och det framgår därför inte av ärenden hos DM-nämnden om Förmedlarföretaget förstått DM-nämndens kritik och om några åtgärder har vidtagits efter besluten i DM-nämnden. Baserat på DM-nämndens beslut samt vad som i övrigt framkommit i InsureSecs utredning anser InsureSec att Förmedlarföretaget inte följt avtalet för företag som är anslutna till InsureSec.

## **Yttrande från Förmedlarföretaget**

Förmedlarföretaget har i yttrande som inkom till InsureSec den 18 september 2015 och den 24 februari 2016 anfört bland annat följande.

Förmedlarföretaget har accepterat DM-nämndens beslut i de aktuella fallen. Den kritik som riktas mot Förmedlarföretaget framstår i samtliga fall som befogad. Förmedlarföretaget har avslutat samarbetet med den underleverantör som ansvarat för de av DM-nämnden kritiserade kontakterna. Från och med den 1 september 2015 sker all s.k. callcenterverksamhet i egen regi. Det rings ca 270 000 samtal i Förmedlarföretagets namn per år. Även om Förmedlarföretaget inte är nöjt förrän antalet kritiserade samtal är noll, är de kritiserade samtalen inte ett tecken på systemfel eller överträdelse vid upprepade tillfällen. Skälet till att Förmedlarföretaget inte svarade DM-nämnden är att Förmedlarföretaget inte ansåg sig ha något att tillföra ärendena. Förmedlarföretaget delar InsureSecs uppfattning och ifrågasätter inte de faktiska omständigheterna kring samtalen. Trots att antalet anmälda samtal understiger en promille av antalet genomförda samtal, är sju anmälningar för många.

## **Disciplinnämndens bedömning**

### **Tillämpliga regler**

Disciplinnämnden noterar inledningsvis att Förmedlarföretaget är anslutet till InsureSec genom det avtal som gäller från den 1 april 2013 och som accepterades av Förmedlarföretaget den 23 april samma år. Av punkt 1.4 i detta avtal framgår bland annat att företag som bryter mot lagstiftning, annan författning eller god sed på försäkringsförmedlingsmarknaden kan uteslutas.

### **Marknadsrättsliga regler**

DM-nämnden är en av näringslivets egenåtgärder för god marknadsetik. DM-nämnden prövar ärenden som rör tillämpningen av god marknadsetik. Till DM-nämnden kan konsument eller juridisk person anmäla företag som inte följt näringslivets regler för etisk direkt eller interaktiv marknadsföring (till exempel via fast eller mobil telefon, direktreklam, sökord/sökmotor, e-post eller annan personligt riktad reklam och kommunikation). DM-nämndens prövning leder till ett uttalande som bland annat publiceras på nämndens hemsida. Uttalandena är inte sanktionerade.

Det s.k. NIX registret drivs av en ideell förening med samma namn och har 10 branschorganisationer som medlemmar. Föreningen bildades den 1 oktober 1999. Den som vill klaga på ett svenskt företag som ringer upp nummer trots att de är registrerade i NIX-Telefon kan anmäla företaget till DM-nämnden. NIX-telefons verksamhet grundar sig på 19-21 §§ i Marknadsföringslagen (2008:486) ”MFL”.

Marknadsdomstolen har slagit fast att en näringsidkare inte kan undgå eller minska sitt ansvar genom att lägga ut arbete på andra företag. Marknadsföringen sker i näringsidkarens intresse, och därför är det näringsidkarens ansvar att se till att det anlitate företaget inte använder otillbörliga inslag (MD 2011:15). Men även det företag som genomför säljsamtalen kan anses ha ett ansvar om samtalen inte genomförs i enlighet med gällande lagar och etiska riktlinjer (s.k. medverkansansvar). Påringning till konsument som har fast- eller mobiltelefon får enligt 21 § MFL användas om konsumenten inte har motsatt sig detta (MD 2015:8).

### **Disciplinnämndens skäl**

Förmedlarföretaget har medgett att bolaget accepterar DM-nämndens beslut. Disciplinnämnden konstaterar att Förmedlarföretagets kontakter med presumtiva kunder som motsatt sig det, objektivt sett utgör ett brott mot marknadsföringslagen och därmed även ett brott mot punkt 1.4 i avtalet med InsureSec. Disciplinnämnden har vid denna bedömning beaktat att två av DM-nämndens beslut avser händelser som i tiden inträffat före Förmedlarföretaget var anslutet till InsureSec. Dessa händelser kan inte ensamt läggas till grund för en bedömning. Däremot kan de inverka vid den samlade bedömningen Disciplinnämnden har att göra i allt som förekommit i ärendet (jfr Disciplinnämndens beslut i ärende nr 2015:2).

Beträffande Förmedlarföretagets underlåtenhet att svara på DM-nämndens skrivelser gör Disciplinnämnden följande bedömning.

Företag anslutet till InsureSec har enligt punkt 2.3 i avtalet med InsureSec en skyldighet att på InsureSecs begäran lämna upplysningar som behövs för tillämpningen av bestämmelser som rör försäkringsförmedlare som är anställd i försäkringsförmedlarföretaget eller som har eget försäkringsförmedlartillstånd. Skyldigheten att svara på frågor från InsureSec är inte begränsad till frågor som InsureSec ställer. I begreppet god försäkringsförmedlingssed ligger även en skyldighet att svara på frågor från relevant självregleringsinstitut. Frågan är då om brottet mot lag, d.v.s. marknadsföringslagen och underlåtenheten att svara på frågor från ett relevant självregleringsinstitut ska föranleda disciplinär åtgärd mot Förmedlarföretaget. Den enda disciplinära åtgärden som avtalats mellan parterna är uteslutning vid brott mot ”lagstiftning, annan författning eller god sed på försäkringsförmedlingsmarknaden”.

Även om Disciplinnämnden anser att det strider såväl mot lag som mot god sed på försäkringsförmedlingsmarknaden att kontakta personer som motsatt sig kontakt genom att bekantgöra det på visst sätt, krävs det enligt Disciplinnämndens mening att brotten tillsammans når upp till en viss nivå, såväl över tid som till antalet samtal, för att en så allvarlig åtgärd som uteslutning ska komma i fråga. Till detta ska läggas att några anmälningar mot Förmedlarföretaget, såvitt känt är, inte skett efter det att Förmedlarföretaget valt att sköta callcenterverksamheten i egen regi. Även om

Förmedlarföretaget självt inte ringt de aktuella samtalen, är som framgått ovan, ansvaret Förmedlarföretagets. Därtill ska läggas att Förmedlarföretaget underlåtit att svara på frågor från ett relevant självreglerande institut. Vid en sammanvägning av de olika omständigheterna i ärendet finner Disciplinnämnden inte att tillräckliga skäl föreligger för uteslutning av Förmedlarföretaget. Däremot kan Förmedlarföretaget i sin egenskap av ansvarigt företag inte undgå allvarlig kritik.

## **Beslut**

InsureSecs begäran om disciplinär åtgärd avslås.

---

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd

Per Johan Eckerberg  
*Ordförande*

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