



Försäkringsförmedlingsmarknadens
Disciplinnämnd

Dnr 2017-8
2018-06-19

BESLUT 2018:11

Bakgrund

Ärendet

En kund (Kunden) har i anmälan den 18 juli 2017 vänt sig till Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd (Disciplinnämnden) med en begäran om disciplinär åtgärd mot en försäkringsförmedlare (Förmedlaren).

Kundens anmälan

Kunden har sedan augusti 2012 anlitat Förmedlaren för rådgivning. Enligt Kundens mening har Förmedlaren inte utfört sitt uppdrag i enlighet med god försäkringsförmedlingssed. Kunden anför bl.a. följande brister i rådgivningen.

- Förmedlaren har gett Kunden rådet att köpa en smal och specialiserad finansiell produkt som inte har efterfrågats.
- Förmedlaren har inte öppet redovisat priset för försäkringsförmedlingen.
- Förmedlaren har gett Kunden råd om komplicerade produkter som Kunden inte kunnat förstå vidden av och har gett vederbörande vilseledande budskap om s.k. säkra produkter. Förmedlaren har dragit fördel av Kundens beroendeställning såsom lekman, av Kundens tillit till Förmedlaren och av Kundens kunskapsunderläge.
- Förmedlaren är säljombud för ett finansbolag. Förmedlaren har inte informerat om denna sin roll och har felaktigt uppträtt som försäkringsmäklare. Förmedlaren har felaktigt uppgett sig vara en oberoende finansrådgivare. Förmedlaren har i handling visat att vederbörande inte är oberoende.
- Förmedlaren har undanhållit information om alternativa finansiella möjligheter på marknaden.
- Förmedlaren har lurat Kunden att underteckna rådgivningsdokument.
- Förmedlaren har tagit stora risker tvärt emot Kundens önskan, har åstadkommit ett katastrofalt ekonomiskt resultat, har inte lämnat fortlöpande rapporter och har försatt Kunden i en inlåsningsituation.

Förmedlarens yttrande över anmälan

Förmedlaren har i yttrande till Disciplinnämnden den 25 augusti 2017 anfört bl.a. följande. Förmedlaren anser inte att några felaktigheter har begåtts i sin rådgivning utifrån de regler och riktlinjer som gäller för Förmedlaren. Förmedlaren har tillsammans med Kunden valt olika typer av produkter med olika hög risk. Sammantaget rör det sig om en medelriskportfölj. Förmedlaren har alltid noggrant gått igenom de olika produkterna. Kunden har aldrig antytt att Kunden inte förstår de föreslagna placeringarna. Kunden har efter noggrann genomgång av rådgivardokumentet kryssat för att vederbörande förstått innebörden av placeringarna.

Förmedlaren är inte säljombud för ett enskilt finansbolag, utan har gett kunder råd om att placera kapital hos många olika produktbolag och fondkommissionärer. Kunden har fått information om anknytning till två olika värdepappersbolag. Förmedlaren har inte undanhållit information om alternativa placeringar. Kunden har inte varit i någon beroendeställning, då vederbörande när som helst kunnat säga upp förmedlingsfullmakten. Detta har Förmedlaren förklarat såväl muntligt som skriftligt.

Förmedlaren är medveten om sitt informationsöverläge, men anser inte att detta utnyttjats på ett sätt som skulle vara negativt för Kunden. De har vid varje möte gått igenom det befintliga innehavets värde. Kunden har inte hamnat i en inlåsningsituation.

Förmedlaren håller med om att Förmedlarens ersättning kunde ha förklarats bättre i rådgivardokumentet från ett möte den 16 augusti 2012. Förmedlaren håller vidare med om att avkastningen borde ha varit bättre, men anser inte att resultatet varit katastrofalt. Kunden har inte förlorat pengar.

Såväl Förmedlaren som Kunden har gett in och åberopat rådgivningsdokument. Förmedlaren har vidare bl.a. gett in produktbroschyrer. Kunden har bl.a. gett in e-postmeddelanden mellan sig och Förmedlaren.

InsureSec ABs yttrande över anmälan

Disciplinnämnden har förelagt InsureSec AB (InsureSec) att, efter den utredning som InsureSec anser erforderlig, yttra sig över anmälan och därvid uttala om Förmedlaren enligt InsureSecs uppfattning brutit mot InsureSecs Regelverk.

InsureSec har i yttrande den 12 april 2018 bl.a. anfört följande. InsureSec har granskat samtliga rådgivningsdokumentationer från nio rådgivningstillfällen, som Förmedlaren tillhandahållit Disciplinnämnden. InsureSec har i sin granskning uppmärksammat allvarliga brister i Förmedlarens dokumentation av rådgivningstillfällena. Bristerna avser dokumentation av priset för förmedlingen, dokumentation av information om opartisk analys och kvalificerat innehav, samt dokumentation av kundens uppgifter om ekonomiska förhållanden, önskemål och behov, samt skälen till lämnade råd. Dokumentationen är så pass undermåligt utformad att en utomstående part inte kan göra en bedömning av vad som förekommit vid rådgivningstillfällena.

InsureSec kan inte yttra sig över Förmedlarens rådgivning till Kunden utöver den bristande dokumentationen. InsureSec anser att Förmedlarens agerande avseende den bristande dokumentationen är klandervärd och uppmanar Disciplinnämnden att meddela Förmedlaren en disciplinär åtgärd.

Förmedlarens yttrande över InsureSecs yttrande

Förmedlaren har i yttrande till Disciplinnämnden den 14 maj 2018 anfört bl.a. följande. Vederbörande är införstådd med att det finns brister i dokumentationen men anser dock inte att bristerna är så omfattande som InsureSec gör gällande. Dokumentationen har enligt Förmedlaren kraftigt förbättrats under samarbetet med Kunden till att den, i enlighet med InsureSecs inlaga, varit utan brister. De största bristerna har funnits vid rådgivningstillfälle 1 och 2.

Disciplinnämndens bedömning

Tillämpliga regler

Förmedlaren accepterade Avtal mellan försäkringsförmedlare som är anställd i försäkringsförmedlarföretag eller som har eget försäkringsförmedlartillstånd och InsureSec AB (Avtalet) den 5 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.

Förmedlaren har förmedlat värdepappersprodukter som en del av en försäkring, vilket gör att lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF) är tillämplig.

Enligt 5 kap. 4 § LFF ska en försäkringsförmedlare i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Omsorgsplikten innebär en skyldighet att sätta kundens intressen främst. Försäkringsförmedlaren är skyldig att ställa all sin kunskap till kundens förfogande och upplysa kunden om de förutsättningar som råder vid rådgivningstillfället.

Om försäkringsförmedlaren har informerat kunden om att han eller hon lämnar rådgivning om försäkring på grundval av en opartisk analys, är försäkringsförmedlaren enligt 5 kap. 4 § LFF skyldig att lämna rådgivningen efter en analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden.

Enligt 6 kap. 1 § första stycket 5 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. 3 § LFF lag ska informationen lämnas till kunden i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kunden.

Enligt 6 kap. 5 § första stycket Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling 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.

I Disciplinnämndens Uttalande 2014:4 uttalas (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.

I samma uttalande har Disciplinnämnden även framhållit vikten av att förmedlaren i utformningen av sina rekommendationer är tydlig med varför den rekommenderade lösningen är lämplig för kunden, med utgångspunkt från kundens förutsättningar, önskemål och behov.

Disciplinnämndens skäl

Kunden har i sin anmälan riktat allvarliga anmärkningar mot Förmedlaren. Beträffande flera av anmärkningarna står ord mot ord och dessa kan därför inte läggas till grund för någon disciplinåtgärd utan stödbevisning. Den stödbevisning som finns utgörs i allt väsentligt av rådgivardokumentationen. Disciplinnämnden fokuserar därför på rådgivardokumentation och i vilken mån denna uppfyller de krav som ställs enligt gällande regelverk.

Då ärendet rör rådgivning kring s.k. strukturerade produkter vill Disciplinnämnden härutöver, utan att ta ställning till den aktuella rådgivningen, rent allmänt påminna om vikten av att en försäkringsförmedlare på ett särskilt tydligt sätt förklarar för kunden hur sådana produkter är uppbyggda och vilka kostnader och risker som är förknippade med dem.

Rådgivardokumentationen daterad den 3 maj 2012 resp. den 16 augusti 2012 är upprättad innan Förmedlaren registrerades hos InsureSec. Disciplinnämnden kan inte lägga omständigheter som inträffat före registreringen hos InsureSec till grund för en disciplinåtgärd. Däremot kan ett handlande som skett innan registrering ingå i en samlad bedömning som innefattar handlingar begångna under den tid som förmedlaren varit registrerad.

Uppgifterna i övrig rådgivardokumentation är i varierande grad bristfällig. I vissa fall är bristerna allvarliga. Bristerna gör att det är svårt för en utomstående att göra en bedömning av vad som förekommit vid rådgivningstillfällena. Brist föreligger bl.a. när det gäller dokumentationen av kundens ekonomiska förhållanden, önskemål och behov, skälen för lämnade råd och priset för försäkringsförmedlingen, men även beträffande om lämnade råd baserats på en opartisk analys.

Även om det inte är utrett att Förmedlaren brustit i själva rådgivningen, är det av avgörande vikt att rådgivardokumentationen gör det möjligt att i efterhand bedöma vad som förekommit vid rådgivningstillfällena. Genom att inte dokumentera all väsentlig och föreskriven information har Förmedlaren i detta avseende åsidosatt de skyldigheter som följer av Regelverket. En förbättring i dokumentationen har visserligen skett under senare tid, men detta gör inte att Förmedlaren kan undgå en disciplinåtgärd. Sammantaget finner Disciplinnämnden skäl att meddela en varning.

Beslut

Disciplinnämnden tilldelar Förmedlaren en varning.

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd

Malin Björkmo

Ordförande

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Malin Björkmo, ordförande, Jan-Mikael Bexhed (referent), Patric Thomsson och Susanne Sundberg. Föredragande har varit Henning Holmberg.