



# Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

**Dnr 2018:33**  
2019-05-28

## BESLUT 2019:4

### Beslut

Disciplinnämnden avslår InsureSecs begäran om disciplinpåföljd mot Förmedlaren och Förmedlarbolaget.

### Bakgrund

#### Ärendet

InsureSec AB (InsureSec) har i anmälan av den 24 maj 2018 vänt sig till Disciplinnämnden för försäkringsdistribution (Disciplinnämnden) med en begäran om disciplinär åtgärd mot en försäkringsförmedlare (Förmedlaren) med angivet försäkringsförmedlarbolag (Förmedlarbolaget).

#### InsureSecs anmälan

InsureSec yrkar att Disciplinnämnden ska besluta om disciplinär åtgärd mot Förmedlaren och Förmedlarbolaget. Till grund för sitt yrkande har InsureSec uppgett att Förmedlaren och Förmedlarbolaget inte med tillbörlig omsorg har tillvaratagit sina kunders intressen.

InsureSec har till stöd för sin anmälan i huvudsak anfört följande. Förmedlarbolaget bedriver en onlinetjänst som inhämtar och jämför kundernas försäkringsinformation. Tjänsten finansieras genom att kunderna lämnar en s.k. skötselfullmakt till Förmedlarbolaget som därigenom kan uppbringa löpande ersättning (s.k. *stockersättning*) för rådgivning som utförts i huvudsak av andra försäkringsförmedlare.

Förmedlarbolaget har under år 2016 och 2017 inhämtat 133 skötselfullmakter. I två av dessa ärenden har Förmedlarbolaget nyttjat skötselfullmakterna för att göra en förändring i kundens försäkringsinnehav. I övriga 131 fall har någon förändring i försäkringsinnehav inte skett varför en informationsfullmakt hade varit tillräcklig.

När kunden undertecknar en skötselfullmakt har denne en befogad uppfattning om att Förmedlarbolaget och Förmedlaren till fullo ska sköta kundens försäkringsförehavanden. Förmedlarbolaget har i förevarande fall utfärdat skötselfullmakter utan att ha för avsikt att sköta kundernas löpande försäkringsförehavanden. Vidare utgörs Förmedlarbolagets intäkter till största del av stockersättningar som grundar sig i de skötselfullmakter som utfärdats. Förmedlaren har därmed agerat i strid med den omsorgsplikt som åligger honom och inte med tillbörlig omsorg tillvaratagit sina kunders intressen.

### **Förmedlarens och Förmedlarbolagets yttrande till Disciplinnämnden**

Förmedlaren och Förmedlarbolaget har i yttrande till Disciplinnämnden gemensamt anfört bl.a. följande.

Förmedlarbolaget bestrider InsureSecs yrkande.

Förmedlarbolagets verksamhet består bl.a. av att utföra pensionssammanställningar beträffande kundernas försäkringsinnehav. Syftet är att underlätta för kunderna att identifiera de ändringar som är möjliga att göra i deras försäkringar samt att bistå med eventuell hjälp rörande innehaven eller besvara frågor som kunderna har.

Förmedlarbolaget har som ett led i sin verksamhet åtagit sig att göra ändringar i kundernas försäkringar, vilket innebär att inhämtandet av skötselfullmakter varit det mest ändamålsenliga. Exempel på åtgärder som Förmedlarbolaget utfört inom ramen för de utställda skötselfullmakterna är hantering och ändring av förmånstagarförordnande, delåterköp m.m.

Vidare ställer kunderna löpande frågor till Förmedlarbolaget avseende de tjänster som erbjuds. Även om dessa åtgärder inte leder till förändringar av kundernas försäkring utgör de ett viktigt inslag av kundskötseln och inom ramen för den omsorgsplikt som Förmedlarbolaget har för sina kunder.

Onlinetjänsten utgör en vital del av Förmedlarbolagets traditionella försäkringsförmedling gentemot dess företagskunder. Förmedlarbolaget har ett antal traditionella tjänstepensionskunder som hanteras med stöd av skötselfullmakt. Vad gäller dessa kunder utgör en skötselfullmakt en förutsättning för att Förmedlaren ska kunna utföra sitt uppdrag.

Förmedlarbolaget har vidare anordnat informationsträffar för anställda rörande deras försäkringar. Förmedlarbolaget bistår även med hjälp till kunder med mindre försäkringsinnehav. Sådana tjänster omfattar bl.a. att fylla i blanketter, diskutera och göra förändringar inom ramen för tjänstepensioner samt i vissa fall teckna nya försäkringar.

Inom ramen för de lösningar som Förmedlarbolaget erbjuder sina kunder finns oftast inte utrymmet att flytta försäkringar eller att konkurrensutsätta dem. Det utesluter dock inte möjligheten för Förmedlarbolaget att göra förbättringar i befintliga försäkringar.

Förmedlarbolagets kunder har haft tillräckligt med tid och information för att avbryta processen i de fall de inte önskar utfärda en skötselfullmakt åt Förmedlarbolaget.

Förmedlarbolaget bestrider mot bakgrund av vad som anförts i det föregående att de inte med tillbörlig omsorg tillvaratagit sina kunders intressen.

## **Disciplinnämndens bedömning**

### **Tillämpliga regler**

Enligt Regelverket punkt 3.1 och 3.2 ska förmedlaren följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare. Förmedlaren ska också följa god försäkringsförmedlingssed.

Enligt 5 kap. 4 § LFF ska en försäkringsförmedlare i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen. Försäkringsförmedlaren ska anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden.

### **Disciplinnämndens skäl**

Nämnden gör följande bedömning.

Den fullmakt som en försäkringsförmedlare inhämtar från kund bör återspegla det uppdrag som försäkringsförmedlaren erhållit av kunden. Det åligger försäkringsförmedlaren att klarlägga vilken information som kunden efterfrågar samt utreda vilken fullmakt som bäst motsvarar kundens behov. Skötselfullmakter bör därför i regel utfärdas bara när ett verkligt behov föreligger av en sådan fullmakt. Att slentrianmässigt inhämta en skötselfullmakt där uppdraget inte innefattar en aktiv skötsel av kundens försäkring eller annars inte är nödvändiga för att fullgöra uppdraget kan stå i strid med god försäkringsdistributionsed.

InsureSec har hävdats att Förmedlaren och Förmedlarbolaget inte varit tillräckligt aktiva inom ramen för de uppdrag som förelagat i förhållande till kund. Enligt InsureSec borde skötselfullmakter inte ha inhämtats från Förmedlarbolagets kunder. Av handlingarna framgår att det stått klart för kunden vilket slags arbete som Förmedlarbolaget och därmed Förmedlaren åtagit sig att utföra inom ramen för tjänsten. Mot bakgrund av Förmedlarbolagets beskrivning av uppdraget, avtalets innehåll och den aktivitet som uppdraget erfordrat, påståenden som vinner stöd av ingivna handlingar, finner nämnden att InsureSec inte har förmått bevisa att informationsfullmakter hade varit tillräckliga för att tillgodose kundernas behov i det aktuella fallet. Det har inte heller inkommit några kundklagomål med anledning av de skötselfullmakter som utfärdats.

Eftersom InsureSec inte visat att Förmedlarbolaget och därmed Förmedlaren brustit i sin omsorg om kunden kan InsureSecs talan inte vinna bifall. InsureSecs krav ska därför avslås.

Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

Johnny Herre  
*Ordförande*

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Johnny Herre (ordförande), Kaj Larsen (referent), Dan Öwerström och Carl Johan Rundquist. Föredragande har varit Teimur Saleh.