



Försäkringsförmedlingsmarknadens
Disciplinnämnd

Dnr 2014:8
2015-05-26

BESLUT 2015:2

Bakgrund

InsureSec AB ("**InsureSec**") har genomfört en utredning avseende försäkringsförmedlaren X ("**Förmedlaren**") och har med anledning därav vänt sig till Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd ("**Disciplinnämnden**") med en anmälan i disciplinfråga avseende Förmedlaren enligt 2 § i Stadgar för Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd ("**Stadgarna**").

Förmedlarbolaget Y ("**Förmedlarbolaget**") fick kritik från Reklamombudsmannen, bland annat för vilseledande reklam. Insuresec beslutade att ett undersökningsärende skulle inledas och begärde information om bolagets bokslut, intäktsfördelning, samt kunddokumentation. Vid genomgången av ett antal kundakter uppdagades, enligt InsureSecs uppfattning, allvarliga brister.

Förmedlaren är Förmedlarbolagets verkställande direktör och enda anställd försäkringsförmedlare. Förmedlarbolaget har tillstånd från Finansinspektionen att bedriva försäkringsförmedling samt tillstånd att bedriva investeringsrådgivning om fondandelar. Förmedlarbolagets huvudsakliga inriktning är att förmedla så kallade seniorlån, en kombinerad produkt avseende dels ett lån i SBAB, dels en kapitalförsäkring i Folksam. Ett seniorlån innebär att kunden tar ett lån på sin bostad och placerar lånet i värdepapper, oftast inom ramen för en kapitallivförsäkring, med möjlighet till månatlig avkastning. Kunderna är nästintill uteslutande pensionärer, d.v.s. 65 år eller äldre.

Förmedlaren har invänt mot InsureSecs anmälan och i första hand gjort gällande att Disciplinnämnden saknar behörighet att avgöra anmälan eftersom Förmedlaren och InsureSec har olika uppfattningar om hur avtalet mellan Försäkringsförmedlaren och InsureSec ska tolkas. I andra hand menar Förmedlaren att Disciplinnämnden endast får beakta omständigheter som hänför sig till tiden efter det att Förmedlaren och InsureSec har ingått avtalet. Vidare anser Förmedlaren att det inte föreligger några brister av betydelse samt att hänsyn i vart fall bör tas till att han nu tillämpar bättre rutiner och använder sig av förbättrad dokumentation.

Tillämpliga bestämmelser

Lagstiftning och föreskrifter

Enligt 6 kap. 1 § lagen (2005:405) om försäkringsförmedling ("LFF") är en försäkringsförmedlare skyldig att i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna förköpsinformation till kunden om bl.a. förmedlarens namn och adress, förmedlarens registrering och hur registreringen kan kontrolleras, den myndighet som utövar tillsyn över förmedlaren, priset för förmedlingen eller grunderna för hur priset bestäms och om provision eller annan ersättning kan påräknas bli betald av annan än kunden, ansvarsförsäkringen, de möjligheter som finns att framställa klagomål mot förmedlaren och de möjligheter som finns att få en tvist med förmedlaren prövad utanför domstol. Därutöver ska förmedlaren enligt 6 kap. 2 § LFF i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås lämna information till kunden bl.a. om förmedlaren ger råd på grundval av opartisk analys eller på annan grund förmedlar försäkringar från ett eller flera försäkringsföretag. Om förmedlaren inte ger råd på grundval av opartisk analys ska förmedlaren även uppge namn på försäkringsföretagen. I 6 och 7 kap. i Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling ("FFFS 2005:11") finns detaljerade föreskrifter och allmänna råd om vad den nyssnämnda informationen ska innehålla, hur den ska dokumenteras och i vilken utsträckning en kopia av dokumentationen ska lämnas till kunden.

Regleringen innebär bl.a. att om kunden är en fysisk person, ska dokumentationen enligt 7 kap. 2 § FFFS 2005:11 innehålla uppgift om kundens önskemål eller behov samt i förekommande fall ekonomiska och andra förhållanden. Dokumentationen ska enligt 7 kap. 3 § FFFS 2005:11 innehålla uppgift om tidpunkten för försäkringsförmedlingen, varje råd som har lämnats till kunden och skälen för varje råd och om kunden har avrått från att vidta en åtgärd och skälen för det. Dokumentationen ska enligt 7 kap. 8 § FFFS 2005:11 arkiveras på ett säkert sätt och ska vara lätt att söka och identifiera.

Den ska sparas så länge som det behövs med hänsyn till försäkringstiden och den tid inom vilken anspråk på skadestånd kan göras.

Enligt 5 kap. 4 § LFF ska en försäkringsförmedlare i sin verksamhet iakttä 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. Om förmedlaren har informerat kunden om att förmedlaren lämnar rådgivning om försäkring på grundval av opartisk analys, är förmedlaren skyldig att lämna rådgivningen efter en analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden. Vidare ska förmedlaren avråda en kund som är konsument från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till personens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

Förmedlaren ska i övrigt följa lagar, andra föreskrifter och andra regelverk som är relevanta för försäkringsförmedlare. Förarbetena till LFF hänvisar till lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter, varför uttalanden i samband med den lagstiftningen också är av intresse för bedömningen av frågor om dokumentation av försäkringsförmedling (se prop. 2004/05:133, s. 104 ff. och s. 159). Det finns även anledning att beakta de dokumentationskrav som följer av lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden ("LVM"). I detta sammanhang noterar Disciplinnämnden att Finansinspektionen har angett att inspektionen betraktar rådgivning om finansiella instrument inom ramen för en försäkring som försäkringsförmedling. Finansinspektionen har angett att detta inte innebär något avkall på skyldigheten att iakttä de dokumentationskrav som följer av LVM, eftersom denna lag i vissa delar erbjuder ett starkare konsumentskydd (se Finansinspektionens tillsynsrapport 2011 – Erfarenheter av tillsyn och regelutveckling, dnr 11-5534, s. 21, jfr Ds 2014:22, s. 41 f.).

InsureSecs regelverk

Disciplinnämnden ska enligt § 2 i Stadgarna verka för god försäkringsförmedlingssed genom uttalanden, förhandsbesked och ställningstaganden i disciplinfrågor.

Enligt § 1 i Stadgarna består InsureSecs regelverk av InsureSecs avtal för registrering och licensiering av försäkringsförmedlare (Avtal mellan försäkringsförmedlare som är anställd i försäkringsförmedlarföretag eller som har eget försäkringsförmedlartillstånd och InsureSec AB) och InsureSecs avtal för anslutning av företag (Avtal mellan företag anslutna till InsureSec och InsureSec AB) (avtalen tillsammans "InsureSecs regelverk").

Av punkt 7.1 i Avtal mellan försäkringsförmedlare som är anställd i försäkringsförmedlarföretag eller som har eget försäkringsförmedlartillstånd och InsureSec AB ("Avtalet") framgår att den som är registrerad eller licensierad försäkringsförmedlare ska följa de lagar och andra författningar som gäller för

verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare. Syftet med bestämmelsen är bl.a. att yrkeskåren av försäkringsförmedlare ska ha ett högt anseende och att förmedling genom registrerade och licensierade förmedlare ska framstå som ett attraktivt val för kunder.

Av punkt 7.2 i Avtalet framgår att den som är registrerad eller licensierad försäkringsförmedlare ska följa god sed för försäkringsförmedlare. Kravet att följa god sed för försäkringsförmedlare är inte begränsat till vad som utgör god sed i enlighet med LFF eller annan lagstiftning, utan avser god sed i enlighet med InsureSecs regelverk. Syftet med kravet på god sed är bl.a. att upprätthålla allmänhetens förtroende för registrerade och licensierade försäkringsförmedlare. Enligt InsureSecs regelverk omfattar kravet på god försäkringsförmedlingssed därför även ageranden som inte utgör försäkringsförmedling, så länge agerandet faller inom ett område som allmänheten kan uppfatta som närliggande till eller ha samband med försäkringsförmedling.

Av punkt 7.3 i Avtalet framgår att den som är registrerad eller licensierad försäkringsförmedlare ska följa och anpassa sig efter beslut av Disciplinnämnden.

Disciplinnämndens bedömning

Bevisbörda och beviskrav

1. Disciplinnämnden konstaterar inledningsvis som utgångspunkt att det är InsureSec som har bevisbördan för att de omständigheter föreligger som man lägger en förmedlare till last.
2. I samband med denna utgångspunkt bör dock erinras om skyldigheten enligt punkt 7.10 i Avtalet för en förmedlare att tillhandahålla den information och de handlingar som InsureSec efterfrågar. Det är därför inte givet att bevisbördan är densamma för de olika omständigheterna, även om utgångspunkten är att bevisbördan ligger på InsureSec. Det kan i sammanhanget påpekas att det inte åligger Disciplinnämnden att ombesörja att information och handlingar tillförs de ärenden som nämnden har att bedöma, utan det är parterna i ett disciplinärende som har att förebringa den information och de handlingar som man vill att nämnden ska beakta.
3. När det gäller beviskravet bör detta i vissa fall nyanseras, bl.a. utifrån parternas möjligheter att tillhandahålla bevisning. Utgångspunkten vid Disciplinnämndens bedömning är att InsureSec ska styrka sitt eller sina påståenden men att det i vissa fall, främst där registrerad och/eller licensierad förmedlare underlåter att tillhanda dokumentation som bara denne har tillgång till, kan finnas skäl att sätta beviskravet lägre.

Disciplinnämndens behörighet

4. Förmedlaren har i första hand gjort gällande att det föreligger tvist om tolkning och tillämpning av Avtalet och att Disciplinnämnden, med anledning av Avtalets klausul om skiljeförfarande, inte är behörig att besluta i ärendet.
5. Disciplinnämnden gör beträffande denna fråga följande bedömning. Den som ansluter sig till Avtalet accepterar därmed Avtalets bestämmelser innebärande bl.a. att Disciplinnämnden beslutar i disciplinfrågor i enlighet med den ordning som framgår av Stadgarna. Det är ostridigt att Förmedlaren har anslutit sig till Avtalet. Förmedlarens invändning om att Disciplinnämnden inte är behörig ska därför ogillas.

Omständigheter som kan läggas till grund för bedömningen

6. I andra hand menar Förmedlaren att Disciplinnämnden i vart fall inte ska grunda sin bedömning på omständigheter som avser tiden före det att Förmedlaren registrerades i InsureSecs register.
7. Disciplinnämnden gör beträffande denna fråga följande bedömning. Disciplinnämnden delar Förmedlarens uppfattning om att nämnden inte kan lägga omständigheter som inträffat före det att Förmedlaren anslöt sig till Avtalet till grund för en disciplinåtgärd mot honom. InsureSec kan därmed inte som grund för en anmälan åberopa omständigheter som ligger i tiden före det att Förmedlaren anslöt sig till Avtalet. 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 för förmedlaren positiv eller negativ riktning.

Förmedling till särskilt utsatta personer

8. Disciplinnämnden anser rent allmänt att särskilt höga krav på begriplighet och omsorg måste ställas på försäkringsförmedling som sker till personer som p.g.a. ålder eller av andra skäl typiskt sett kan antas ha svårt att förstå de produkter som förmedlas eller befinna sig i en sådan position att de kan ha svårt att tillvarata sina intressen eller där många produkter av olika skäl är olämpliga med hänsyn till ålder eller av andra skäl.

Kraven på dokumentation och arkivering

9. Av den dokumentationsplikt som gäller för en försäkringsförmedlare följer att kundens önskemål och behov ska dokumenteras och att dokumentationen ska anpassas efter hur komplicerat det aktuella försäkringsavtalet är.
10. Dokumentationen ska spegla vad som skett under rådgivningstillfället. Det ska inte vara nödvändigt att lägga till egna tolkningar, dra slutsatser eller vara verksam i branschen för att i efterhand förstå vad som har skett under rådgivningen. I Disciplinnämndens uttalande 2014:4 redovisas den närmare innebörden av dokumentationskravet enligt gällande regelverk. Bl.a. noteras att det huvudsakliga syftet med dokumentationskravet är att försäkringsförmedlaren ska dokumentera kundens förutsättningar och behov så pass uttömmande att även en utomstående person med hjälp av dokumentationen ska kunna identifiera kundens behov och bedöma lämpligheten av förmedlarens rekommendation (se t.ex. prop. 2002/03:133 s. 23). Det ska alltså tydligt – i efterhand – gå att utläsa av dokumentationen på vilket sätt den rekommenderade produkten möter ett specifikt behov hos den individuella kunden, genom angivande av de omständigheter hos kunden som förmedlaren har identifierat. Detta grundläggande krav på dokumentation av lämnad rådgivning är sedan länge väl känt och har också upprätthållits i praxis av Finansinspektionen (se t.ex. beslut FI dnr 12-2335, jfr även beslut av SwedSecs disciplinnämnd, t.ex. beslut 2009:16).
11. Av 7 kap. 8 § FFFS 2005:11 framgår att dokumentationen avseende försäkringsförmedling ska arkiveras på ett säkert sätt och sparas så länge som det behövs med hänsyn till försäkringstiden och den tid inom vilken anspråk på skadestånd kan göras.
12. Det räcker inte med att påstå att dokumentationskravet är uppfyllt när dokumentationen inte är arkiverad och kan kontrolleras. Att kunden bekräftat att förköpsinformation har lämnats förändrar inte denna bedömning, redan av det skälet att förköpsinformation och dokumentationen av lämnad rådgivning är två skilda saker. Avsaknad av dokumentation över lämnad rådgivning när sådan ska finnas är som utgångspunkt inte bättre än felaktig och bristfällig dokumentation.
13. Förmedlaren har påstått att en grundlig genomgång skett av kundernas hela ekonomiska situation. Någon dokumentation som visar detta har dock inte getts in till InsureSec eller Disciplinnämnden. Dokumentation saknas om kundernas tillgångar förutom fastighetsinnehav. Information om inkomster, utgifter eller pensionsförsäkringar saknas. Det senare är en påtaglig brist, då syftet med den förmedlade produkten är att frigöra bundet kapital ur kundens bostad för löpande inkomsttillskott. I ett av rådgivningsdokumenten är hela avsnittet som avser kundens erfarenhet

tomt, inga av de för detta ändamål förekommande rutorna har kryssats i. Av det andra rådgivningsdokumentet framgår att kunden saknar all erfarenhet av försäkring och lån, vilket enligt nämnden innebär att kraven på tydlig dokumentation av vad som har skett vid rådgivningstillfället ställs högre än annars. Disciplinnämnden vill påminna om att även om det skulle förhålla sig så att initiativet till den första kontakten med en försäkringsförmedlare tas av kunden, innebär detta inga undantag från eller lättnader beträffande förmedlarens informations- och dokumentationsplikter.

14. Vid sammanträdet för muntligt förfarande framkom att Förmedlaren förmedlat produkten Seniorkapital både som traditionell livförsäkring och som fondförsäkring. Dessa olika former av försäkring skiljer sig väsentligen från varandra. Vid sammanträdet för muntligt förfarande uppgav Förmedlaren vidare att en överväldigande majoritet av kunderna valt fondförsäkring. Vilka överväganden och råd som har legat till grund för dessa för kunden viktiga val framgår emellertid inte av dokumentationen i de två aktuella kundärendena.
15. Disciplinnämnden vill slutligen påminna om att ett väsentligt syfte med kravet på dokumentation av kundens önskemål och förhållanden är att få ett fullgott underlag, inte bara för att ge råd om olika produkter, utan också när det finns skäl att avråda kunden från att teckna en försäkring, dvs. när det inte finns någon försäkringslösning som är lämplig för kunden.
16. Sammanfattningsvis finner Disciplinnämnden att Förmedlaren, i de två kundärenden som Disciplinnämnden lägger till grund för sin bedömning, i betydande omfattning har underlåtit att uppfylla de dokumentations- och arkiveringskrav som följer av LFF och FFFS 2005:11. Omständigheterna i de kundärenden som härrör från tiden innan Förmedlaren anslöt sig till InsureSec, ger inte stöd för antagande att bristerna i de två bedömda kundärendena har varit engångsföreteelser.

Opartisk analys

17. Förmedlaren har påstått att han inte har förespeglat sina kunder att han gett råd på grundval av opartisk analys. Detta påstående motsägs dock av den dokumentation som han själv har gett till InsureSec. Av dokumentationen i det ena ärendet framgår följande:

Rådgivning till kund sker på grundval av en opartisk analys av kundens behov. Förmedlarbolaget är oberoende av försäkringsgivare och eller fondkommissionärer och har inte något exklusivt avtal om eller med något försäkringsbolag eller fondkommissionär.

Enligt nämnden ger denna skrivning kunden intryck av att rådgivningen sker på grundval av en sådan opartisk analys som avses i 6 kap. 2 § och 5 kap. 4 § LFF. I det andra ärendet saknas den dokumentation som skulle ha möjliggjort en bedömning av på vilken grundval rådgivning har lämnats.

18. Om en försäkringsförmedlare påstår sig ge råd på grundval av opartisk analys ska råd ges efter analys av ett tillräckligt stort antal försäkringsavtal på marknaden. Begreppet opartisk analys kan inte begränsas till en enskild produkt, exempelvis produkten Seniorkapital, med förklaringen att produktens egenskaper är unika på grund av en kombination med en finansieringstjänst (ett lån) som tillhandahålls av en annan leverantör (SBAB). I så fall skulle t.ex. varje fondlivförsäkring vara unik och utesluta opartisk analys, eftersom fondutbudet skiljer sig mellan olika försäkringsbolag. I stället syftar begreppet opartisk analys på själva försäkringsavtalet. Produkten Seniorkapital ska således ställas i relation till andra försäkringslösningar från andra försäkringsbolag som kan tänkas uppfylla kundens behov, i förekommande fall i kombination med finansieringstjänster (lån) från andra leverantörer (än SBAB). Om det inte finns någon annan försäkringslösning som ensam eller tillsammans med någon annan komponent motsvarar kundens behov ska också detta dokumenteras.
19. Olika försäkringslösningar kan kombineras med olika former av lån. Därtill kan kapital som är bundet i en bostad frigöras genom lån utan något samband med försäkring. Seniorkapital är således inte den enda lösning som finns på marknaden för att frigöra kapital som är bundet i en bostad. Som framgått har den av Förmedlaren förmedlade produkten Seniorkapital också funnits att tillgå både som traditionell livförsäkring och som fondförsäkring.
20. Sammanfattningsvis finner Disciplinnämnden att Förmedlaren, i ett av de två kundärenden som Disciplinnämnden lägger till grund för sin bedömning, har påstått att hans rådgivning baseras på opartisk analys men underlåtit att utföra en sådan analys. I det andra ärendet saknas den dokumentation som skulle ha möjliggjort en bedömning av på vilken grundval rådgivning har lämnats. Omständigheterna i de kundärenden som härrör från tiden innan Förmedlaren anslöt sig till InsureSec, ger dock inte stöd för antagande att det har förhållit sig på annat sätt i det andra ärendet eller att bristerna i de två bedömda kundärendena har varit engångsföreteelser.

Förköpsinformation

21. Av dokumentationen i de två kundärenden som Disciplinnämnden har bedömt framgår att en ruta är ikryssad om att förköpsinformation lämnats till kunden och kunderna har också bestyrkt detta med sina underskrifter. I det ena kundärendet saknas dock själva informationsdokumentet och

ingen annan dokumentation finns som styrker vad som ingått i denna information. I det andra kundärendet är informationen undermålig i förhållande till de krav som ställs enligt gällande regelsystem.

22. Sammanfattningsvis finner Disciplinnämnden att Förmedlaren, i ett av de två kundärenden som Disciplinnämnden lägger till grund för sin bedömning, har underlåtit att uppfylla kraven på utformning av förköpsinformationen och, i det andra av dessa två kundärenden, har underlåtit att arkivera förköpsinformationen. Omständigheterna i de kundärenden som härrör från tiden innan Förmedlaren anslöt sig till InsureSec, ger inte stöd för antagande att den bristfälliga utformningen av förköpsinformationen har varit en engångsföreteelse.

Kalkyl och beräkning

23. Kalkyler och beräkningar som presenteras för kunderna, avseende den produkt som försäkringsförmedlaren har kommit fram till är den bästa för kunden, måste vara kompletta och rättvisande.
24. De kalkyler/offertter som återfinns i de två granskade kundärendena ger inte kunderna en komplett och rättvisande bild, bl.a. när det gäller avkastning och avgifter. Väsentlig information saknas eller baseras på icke närmare redovisade och motiverade antaganden. Sålunda redovisas inte utgående avgifter på ett fullständigt sätt och det förutsätts, utan reservation, att nuvarande låga ränteläge kommer att bestå under hela den tid som det i produkten ingående lånet ska vara utestående, trots att räntan på lånet endast är bunden under två år. Redan denna omständighet gör att det inte är möjligt för kunderna att bedöma den risk som är förknippad med produkten. Beräkningarna utgår vidare från att den i produkten ingående försäkringen kommer att avkasta 5-6 procent per år. Någon närmare förklaring till detta antagande lämnas inte och de två fonder som rekommenderas i de föreslagna fondförsäkringslösningarna har historiskt sett haft en lägre avkastning än 5-6 procent per år. Det ”överskott” som förespeglas kunderna är därmed i hög grad osäkert. Att beräkningen betecknats som preliminär och att den görs utifrån vissa antaganden förändrar inte förhållandet att väsentlig information utlämnats som påverkar såväl utfallet som bedömningen av produkten som sådan.
25. Sammanfattningsvis finner Disciplinnämnden att Förmedlaren, i de två kundärenden som Disciplinnämnden lägger till grund för sin bedömning, har brustit i sin omsorgsplikt när det gäller kalkyler och beräkningar. Omständigheterna i de kundärenden som härrör från tiden innan Förmedlaren anslöt sig till InsureSec, ger inte stöd för antagande att bristerna i de två bedömda kundärendena har varit engångsföreteelser.

Sammanfattande bedömning

26. Disciplinnämnden finner att Förmedlaren, i de två ärenden som nämnden lägger till grund för sin bedömning, i väsentliga avseenden har underlåtit att följa lag och föreskrifter samt god försäkringsförmedlingssed. Han har därmed brutit mot InsureSecs regelverk genom att åsidosätta de regler som han har åtagit sig att följa enligt Avtalet. Vidare konstaterar Disciplinnämnden att Förmedlaren även i tidigare ärenden, innan han anslöt sig till Avtalet, har underlåtit att följa lag och föreskrifter samt god försäkringsförmedlingssed. Vid den helhetsbedömning som Disciplinnämnden ska göra, framstår Förmedlarens brott mot InsureSecs regelverk som allvarligt. Förmedlaren har åberopat att han nu tillämpar bättre rutiner och använder sig av förbättrad dokumentation. Vid en samlad bedömning leder detta emellertid inte till att någon annan påföljd kan komma ifråga än att hans licens återkallas och att han avförs ur InsureSecs register.

Beslut

1. Förmedlarens licens återkallas
2. Förmedlaren avförs ur InsureSecs register.

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd

Per Johan Eckerberg

Ordförande

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