



# Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

**Dnr 2018:5**  
2018-11-06

## **BESLUT 2018:39**

### **Bakgrund**

#### **Ärendet**

InsureSec AB (InsureSec) har i anmälan den 15 mars 2018 vänt sig till Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd (Disciplinnämnden) med en begäran om disciplinär åtgärd mot en försäkringsförmedlare (Förmedlaren).

#### **InsureSecs anmälan**

Förmedlaren beviljades registrering i InsureSecs register och accepterade avtalet mellan försäkringsförmedlare och InsureSec samt tillhörande regelverk (Regelverket) den 20 mars 2013.

InsureSec har genomfört en undersökning av Förmedlaren efter att en anmälan mot honom inlämnats till InsureSec av ett bolag (Franchisegivaren) till vilket Förmedlaren var ansluten som anknutet ombud genom ett franchiseföretag. Med anledning av undersökningen har InsureSec begärt att Disciplinnämnden ska besluta om disciplinär åtgärd mot Förmedlaren med hänsyn till att Förmedlaren inte med tillbörlig omsorg tillvaratagit kunds intressen samt inte informerat om priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestämts.

Till stöd för sin begäran anför InsureSec i huvudsak följande:

Franchisegivaren har genom Förmedlaren ingått avtal med ett företag (Kundföretaget) om en tjänstepensionslösning för anställda hos Kundföretaget. Förmedlaren har underlåtit att implementera den överenskomna tjänstepensionslösningen och istället implementerat en annan tjänstepensionslösning.

Genom sitt agerande har Förmedlaren riskerat att orsaka de anställda och Kundföretaget skada, eftersom Kundföretaget inte fått tillgång till de förmånligare villkor som Kundföretaget var berättigat till enligt den överenskomna tjänstepensionslösningen. Den lösning som Förmedlaren implementerat istället för den ursprungliga tjänstepensionsplanen har medfört att de anställda hos Kundföretaget fått ett sämre utbud av valbara försäkringsbolag, sämre villkor för anslutning till olika försäkringslösningar och sämre kvalitet i den administrativa hanteringen.

Franchisegivaren har senare konverterat försäkringar som Förmedlaren implementerat, vilket orsakat Franchisegivaren ekonomisk förlust pga. återbetalningsskyldighet av den provision som Förmedlaren redan erhållit.

Genom sitt agerande har Förmedlaren fått högre ersättning för sitt arbete (provision) än om den ursprungliga överenskomna lösningen implementerats, vilket innebär att en intressekonflikt förelegat.

Vid genomgång av Förmedlarens e-post har InsureSec inte funnit någon överenskommelse med Kundföretaget om att frångå den upphandlade tjänstepensionslösningen. Vidare har det av genomgången framgått att en representant för Kundföretaget vid ett möte den 7 oktober 2015 har önskat ett förtydligande gällande prissättningen och även bifogat det ursprungliga överenskomna avtalet, vilket talar för att parterna inte kommit överens om någon annan lösning än den ursprungliga lösningen. Kundföretaget har inte haft några fler möten med Förmedlaren efter detta datum. I e-postmeddelande daterat den 16 december 2015 framgår att Förmedlaren i efterhand bett firmatecknare hos Kundföretaget att godkänna avsteget från den upphandlade lösningen, när Kundföretaget sedermera vänt sig till Franchisegivaren för att få en förklaring till det inträffade. Även detta talar för att Kundföretaget inte godkänt något avsteg från den upphandlade lösningen.

Den 6 januari 2016 har Kundföretaget via e-post kontaktat Franchisegivaren och framfört synpunkter på den situation som uppkommit. Till detta e-postmeddelande fanns även fogat ett undertecknat avtal

avseende den ursprungligt överenskomna lösningen. Även detta tyder på att Kundföretaget inte blivit informerat om att avsteg gjorts från detta avtal.

### **Förmedlarens yttrande till InsureSec**

Förmedlaren har i svar till InsureSec anfört bl.a. följande:

Förmedlaren bestrider de anklagelser som riktats mot vederbörande. Förmedlaren har implementerat lösningar som är lämpliga för de anställda hos Kundföretaget. Vid försäljningen har Förmedlaren initialt beskrivit och marknadsfört Franchisegivarens tjänstepensionslösning. Implementeringen av denna drog dock ut på tiden, varför Förmedlaren var tvungen att skapa andra lösningar för att tillgodose Kundföretagets önskemål. Kundföretaget har informerats löpande om detta. Med anledning av förseningarna har Förmedlaren tagit fram alternativa lösningar som accepterats av bolaget. Kundföretaget har varit irriterat på faktureringsystemet hos Franchisegivaren, vilket även framförts till Franchisegivaren. Flera personer inom Kundföretagets HR-funktion slutade sina anställningar, vilket försvårade implementeringen av tjänstepensionslösningen. Förmedlaren har kommunicerat med ett flertal personer på Kundföretaget med ett stort antal e-postmeddelanden, brev och möten. Detta framgår av de svar som Förmedlaren skickat till Kundföretaget, men återfinns inte i de e-postmeddelande som Franchisegivaren har klippt ihop och som är tagna ur sitt sammanhang. Förmedlaren har därigenom agerat på ett sätt som varit i överensstämmelse med 5 kap. 4 § lagen (2005:405) om försäkringsförmedling (LFF).

Att Franchisegivaren drabbats av kostnader i form av återbetalning av provisioner beror på att Franchisegivaren valt att konvertera den tjänstepensionslösning som implementerats. Konverteringen kommer sannolikt att på lång sikt vara förmånlig för Franchisegivaren. Det förhållande att konverteringen kan medföra att den tidigare lösningen ger honom rätt till kompensation är inget som kan läggas honom till last.

### **Förmedlarens yttrande till Disciplinnämnden**

Förmedlaren har beretts tillfälle att inkomma med yttrande till Disciplinnämnden men har inte gjort det.

## **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, samt 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.

I 6 kap. 1 § LFF föreskrivs att försäkringsförmedlaren i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås ska lämna information om bl.a. priset för försäkringsförmedlingen eller grunderna för hur priset bestämt samt om provision eller annan ersättning kan påräknas bli betald av annan än kunden. Finansinspektionen har meddelat föreskrifter om informationsskyldigheten i 6 kap. FFFS 2005:11. Enligt dessa föreskrifter ska försäkringsförmedlaren informera kunden om all ersättning som förmedlaren får för försäkringsförmedlingen samt storleken på ersättningen som förmedlaren får.

### **Disciplinnämndens skäl**

I ärendet är utrett att Franchisegivaren genom Förmedlaren ingått avtal med Kundföretaget om en viss typ av tjänstepensionslösning. Det får vidare anses utrett att Förmedlaren implementerat en annan pensionslösning än den avtalade lösningen, utan att detta avtalats med Kundföretaget och utan att Förmedlaren informerat Kundföretaget om priset för den implementerade pensionslösningen. Att utan tydlig överenskommelse, utförligt dokumenterad rådgivning och tydlig information om skillnaderna mellan olika lösningar implementera en lösning som avviker från den lösning som ursprungligen avtalats med kunden strider mot god försäkringsförmedlingssed, oavsett förmedlarens egen bedömning av vilken lösning som är mest lämplig för kunden.

Att utan rådgivning, information och godkännande avvika från en avtalad lösning bör som utgångspunkt föranleda minst en erinran. Om avvikelsen dessutom varit till nackdel för kunden och/eller medfört högre ersättning till förmedlaren finns det som utgångspunkt skäl för en mer ingripande disciplinpåföljd i form av varning eller uteslutning. I detta ärende får emellertid inte anses tillräckligt utrett att den implementerade försäkringslösningen varit till nackdel för kunden eller medfört högre ersättning till förmedlaren. Det ankommer inte på nämnden att vidta några utredningsåtgärder härvidlag.

Som utgångspunkt ankommer det inte heller på Disciplinnämnden att uttala sig om sådant som rör den arbetsrättsliga relationen eller uppdragsrelationen mellan en förmedlare och dennes arbetsgivare eller motsvarande.

## **Beslut**

Disciplinnämnden tilldelar Förmedlaren en erinran.

Försäkringsförmedlingsmarknadens Disciplinnämnd

Malin Björkmo  
*Vice ordförande*

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