



**NÅR FORSIKRINGSMÆGLERENS RÅDGIVNING
IKKE ER GOD NOK**

FEF - TEMADAG DEN 24. MAJ 2013

Advokat Michael S. Wiisbye

NIELSEN NØRAGER

DAGENS HOVEDEMNER

1. Hvilke former for forsikringsrådgivere er der?
2. Kort om de formelle regler for forsikringsrådgivning.
3. Hvilke konkrete fejl kan ske – illustreret med eksempler fra praksis.
4. Hvilke forhold skal man være særligt opmærksom på i sådanne sager?

NIELSEN NØRAGER

2

DE TO HOVEDOMRÅDER FOR FORSIKRINGSRÅDGIVNING

- Pensionsforsikring
- Alle andre former for forsikring

NIELSEN NØRAGER

3

FORSKELLIGE FORSIKRINGSRÅDGIVERE

- Assurandør
- Agent
- Forsikringsmægler

NIELSEN NØRAGER

4

FORSKELLIGE FORSIKRINGSRÅDGIVERE

ASSURANDØR: Selskabets mand

FORSIKRINGSMÆGLER: Kundens mand

NIELSEN NØRAGER

5

LOV OM FORSIKRINGSFORMIDLING

§ 1

Denne lov finder anvendelse på erhvervsmæssig formidling af forsikringer, hvorved forstås den aktivitet, der består i mod vederlag at forelægge, foreslå eller udføre det indledende arbejde i forbindelse med indgåelse af forsikringsaftaler eller genforsikringsaftaler, at indgå sådanne aftaler eller at medvirke ved administrationen og opfyldelsen af sådanne aftaler, navnlig i skadestilfælde.

NIELSEN NØRAGER

6

LOV OM FORSIKRINGSFORMIDLING

§ 2

I denne lov forstås ved

- 1) Forsikringsmæglervirksomhed: Den aktivitet, der består i at yde kunden rådgivning på basis af en analyse af et så stort antal af de på markedet disponible forsikringsløsninger som muligt, og den aktivitet, der består i at præsentere kunden for forsikringsløsninger fra et eller flere forsikringsselskaber, uden at have indgået udtrykkelig aftale med forsikringsselskaberne herom.

NIELSEN NØRAGER

7

- 2) Genforsikringsmæglervirksomhed: Den aktivitet, der består i at yde et forsikringsselskab rådgivning på basis af en analyse af et så stort antal af de på markedet disponible forsikringsløsninger som muligt, og den aktivitet, der består i at præsentere forsikringsselskabet for forsikringsløsninger fra et eller flere forsikringsselskaber, uden at der er indgået udtrykkelig aftale med genforsikringsselskaberne herom.

- 3) Forsikringsagentvirksomhed: Den aktivitet, der består i efter aftale med et eller flere forsikringsselskaber at formidle forsikringsselskabets forsikringsprodukter.

NIELSEN NØRAGER

8

4) Underagentvirksomhed: Den aktivitet, der består i efter aftale med en forsikringsagentvirksomhed at formidle et eller flere forsikringsselskabers forsikringsprodukter.

5) Forsikringsdistributørvirksomhed: Den aktivitet, der består i efter aftale med et eller flere forsikringsselskaber at formidle forsikringsselskabets forsikringsprodukter omfattet af § 3, stk. 2.

NIELSEN NØRAGER

9

LOV OM FORSIKRINGSFORMIDLING

§ 3

Loven finder ikke anvendelse

- 1) På formidling af forsikringer, der udøves af forsikrings- og genforsikringsselskaber, eller på ansatte i disse selskaber.
- 2) Hvor en virksomhed lejlighedsvis rådgiver om forsikring i forbindelse med udøvelse af anden erhvervsvirksomhed, når hovedformålet med rådgivningen ikke er at bistå kunden med at forelægge, foreslå, indgå eller udføre det indledende arbejde i forbindelse med indgåelse af forsikringsaftale.

NIELSEN NØRAGER

10

- 3) Hvor en virksomhed blot formidler generel information om forsikringsprodukter eller skaber kontakt til forsikringsselskaber, når formålet ikke er at bistå kunden med at indgå eller forelægge, foreslå eller udføre det indledende arbejde i forbindelse med indgåelse af en forsikringsaftale, eller
- 4) hvor en virksomhed varetager administration af et forsikringsselskabs skadetilfælde, taksation, anmeldte erstatningskrav ved indtrufne skader eller andre lignende opgaver på forsikringsselskabets vegne.

NIELSEN NØRAGER

11

LOV OM FORSIKRINGSFORMIDLING

LOF § 13, stk. 1: Inden forsikringsaftale indgås, skal forsikringsmægleren som minimum give kunden en række nærmere angivne informationer.

LOF § 13, stk. 2: Inden konkret forsikringsaftale indgås, skal forsikringsmægleren som minimum skriftligt formulere kundens krav og behov, navnlig på basis af kundens egne oplysninger. Forsikringsmægleren skal ligeledes skriftligt begrunde den rådgivning, kunden får vedrørende en bestemt forsikringsløsning. Rådgivningen afpasses efter kompleksiteten af den forsikringsløsning, der forelægges.

NIELSEN NØRAGER

12

LOF § 14: Inden konkret forsikringsaftale indgås, skal forsikringsmægleren indgå skriftlig samarbejdsaftale med kunden med angivelse af bl.a. ydelser og pris.

LOF § 14 a, stk. 1: Forsikringsmægleren skal give en række bestemte informationer til forsikringsselskabet.

Selskabet skal indregne mæglerens honorar i forsikringspræmien og betale honoraret til forsikringsmægleren.

NIELSEN NØRAGER

13

LOF § 14 a, stk. 2: Forsikringsmægleren må ikke modtage provision eller andet vederlag fra forsikringsselskabet i tilknytning til det konkrete kundeforhold.

LOF § 17, stk. 1: En forsikringsmæglervirksomhed repræsenterer alene kunden. Det indebærer bl.a., at mægleren skal indhente et vist antal realistiske tilbud til dækning af kundens aktuelle forsikringsbehov.

LOF § 19: Forsikringsmæglervirksomhed skal drives i overensstemmelse med redelig forsikringsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet. Erhvervsministeriet fastsætter nærmere regler om redelig forretningskik og god praksis.

NIELSEN NØRAGER

14

LOF § 20: Forsikringsmægleren skal have ansvarsforsikring samt etablere sikkerhed for betroede midler.

LOF § 32: Forsikringsagenter er omfattet af Finanstilsynets god skik-regler, udstedt i medfør af lov om finansiel virksomhed (FIL), i det omfang disse regler regulerer god skik på forsikringsområdet.

NIELSEN NØRAGER

15

BEKENDTGØRELSE OM GOD SKIK FOR FORSIKRINGSMÆGLERE

§ 2. Forsikringsmæglervirksomheden skal handle i den enkle kundes interesse og må ikke lade sig påvirke af egne eller tredjemands interesser.

Stk. 2. Forsikringsmæglervirksomheden skal varetage kundens interesser grundigt, samvittighedsfuldt og med fornøden hurtighed.

Stk. 3. Råder forsikringsmæglervirksomheden ikke over den fornødne kompetence til at løse den konkrete opgave, skal virksomheden frasige sig denne.

NIELSEN NØRAGER

16

BEKENDTGØRELSE OM GOD SKIK FOR FORSIKRINGSMÆGLERE 

§ 3. En forsikringsmæglervirksomhed må ikke anvende vildledende eller urigtige angivelser eller udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet.

Stk. 2. Markedsføring, som i sit indhold, sin form eller den anvendte fremgangsmåde er vildledende, aggressiv eller udsætter kunderne for en utilbørlig påvirkning, og som er egnet til mærkbart at forvride deres økonomiske adfærd, er ikke tilladt.

NIELSEN NØRAGER

17

Stk. 3. Rigtigheden af angivelser om faktiske forhold skal kunne dokumenteres.

Stk. 4. De former for adfærd, der opregnet i bilag 1, anses under alle omstændigheder for at være urimelige i private kundeforhold og tilladt.

NIELSEN NØRAGER

18

BEKENDTGØRELSE OM GOD SKIK FOR FORSIKRINGSMÆGLERE

§ 8. Forsikringsmæglervirksomheden skal udarbejde en analyse og beskrivelse af kundens risici, navnlig på basis af kundens egne oplysninger.

Stk. 2. Forsikringsmæglervirksomheden skal på papir eller andet varigt medium forelægge kunden mulige løsninger på afdækning af kundens risici og begrunde den rådgivning, som kunden modtager om de forelagte løsninger. Forsikringsmæglervirksomheden skal endvidere fremlægge en beregning af de økonomiske konsekvenser af de forelagte løsninger.

NIELSEN NØRAGER

19

Stk. 3. Såfremt kunden ønsker det beskrevne forsikringsbehov i stk. 2 sendt i udbud hos eller flere forsikringsselskaber, skal forsikringsmæglervirksomheden udarbejde det fornødne udbudsmateriale og gennemgå dette med kunden.

NIELSEN NØRAGER

20

CASE 1

Pensionsordning - Ændring af individuel ordning ved ansættelse.

Individuel pensionsordning hos P1 inkl. pensionsopsparing, tab af arbejdsevne og præmiefritagelse. Årlig præmie 116.000 kr.

Ændres til "præmiefri forsikring (fripolice)". Årlig præmie reduceres til 3.600 kr.

NIELSEN NØRAGER

21

Retten lægger vægt på:

- Alene kort telefonsamtale mellem A og M.
- A har aldrig anmodet om et personligt møde.
- A oplyste intet om aktuelle helbredsproblemer.
- A oplyste ikke, at han trods løn på 300.000 kr. fortsat kunne betale præmie på over 100.000 kr. årligt.
- A kontaktede selv P1 om alternativt tilbud.
- A var bekendt med vidt forskellig prognose for hhv. ordning med høj præmie og ordning med lav præmie.

NIELSEN NØRAGER

22

Retten så på sagens konkrete omstændigheder, herunder kundens konkrete forudsætninger.

- Kort telefonisk drøftelse, intet egentligt møde.
- Kunden rettede selv henvendelse til P1 for at få alternativt tilbud, og var meget aktivt involveret.
- Kunden indgik selv aftale om ændring af pensionsordning med P1.
- Kunden havde sammenlignet tallene for såvel præmie som opsparing for hhv. en fortsættelse af den eksisterende ordning og den nye præmiefri ordning (fripolice).

NIELSEN NØRAGER

23

CASE 2

Pension – Individuel ordning

- Kunden vil flytte pensionsordning fra P1 til P2.
- Gratis ægtefælledækning forsvinder herved og kan ikke tegnes på ny.
- Ansvarsgrundlag: +
- Tab?

NIELSEN NØRAGER

24

CASE 3

Pension – Kollektiv ordning

- A er sikret iht. pensionsordning etableret af arbejdsgiver hos P1.
- Arbejdsgiver vil skifte til P2, men nu kan A ikke længere afgive "ren helbredsattest".
- A kan fortsætte pensionsordningen hos P1 individuelt ved begæring inden 3 måneder.
- Mægler fremsender e-mail til P1 2 dage før fristens udløb.
- 3 måneder efter fristens udløb meddeler P1, at man ikke anerkender begæringen.

NIELSEN NØRAGER

25

Ankenævnet for Forsikring:

- P1 medhold.

Byretten:

- P1 medhold.

Østre Landsret:

- A medhold jf. aftalelovens § 6, stk. 2.

NIELSEN NØRAGER

26

AFTALELOVENS § 6

Svar, som går ud på, at tilbud antages, men som på grund af tillæg, indskrænkning eller forbehold ikke stemmer med tilbuddet, anses som afslag i forbindelse med nyt tilbud.

Stk. 2. Dette gælder dog ikke, når afsenderen af svaret går ud fra, at der er overensstemmelse med tilbuddet, og tilbudsgiveren må indse dette. I så fald skal denne, hvis han ikke vil godkende svaret, uden ugrundet ophold give meddelelse derom. Undlader han dette, anses aftale for sluttet med det indhold, svaret har.

NIELSEN NØRAGER

27

CASE 3 - FORTSAT

Ansvarsgrundlag: +

Tab: Hvordan opgøres det?

NIELSEN NØRAGER

28

CASE 4

Pensionsordning – Individuel ordning

Velhavende A ønsker at opnå større gevinst på pensionsordning og kontakter mægler M.

Valg mellem:

- Gennemsnitsrenteprodukt.
- Markedsrenteprodukt.

“Kan du tåle at tabe alle de penge eller ej?”

NIELSEN NØRAGER

29

Finanskrisen ultimo 2008 – A får kolde fødder og ændrer ordningen.

Væsentligt for ansvarsgrundlaget: Har A fået alle væsentlige informationer – Har han selv valgt et mere risikobetonet produkt med åbne øjne?

Er der lidt et tab?

NIELSEN NØRAGER

30

CASE 5

Forsikring – Erhverv – Tegningsituation

Benzinkæde indgår forsikringsaftale med forsikringselskabet F (rammeaftale).

Spilleautomater opstilles efterfølgende på benzinstation. Hærværk.

F: Har aldrig fået besked om installation af spilleautomater = fareforøgende omstændighed. Derfor ingen dækning.

Ansvarsgrundlag? Bærer mægleren risikoen for selskabets afvisning?

NIELSEN NØRAGER

31

CASE 6

Forsikring – Erhverv – Konkret behov for forsikringsdækning.

Erhvervs- og produktansvarsforsikring.

Ingrediens- og komponentskadedækning.

Leverer lim, som indgår i anden producents fremstilling af større maskine.

Forsikringstagerens produkt er defekt og forvolder skade på alle de produkter, det indsættes i.

Forsikring etableret uden I/K-dækning.

NIELSEN NØRAGER

32

ERHVERVS- OG PRODUKTANSVAR

I/K-dækning fravalgt.

Forsikringen dækker ikke sikredes ansvar for skade på ting, herunder bygninger:

- a) Som sikredes produkt eller ydelse er gjort til en del af, af opblandet eller indarbejdet i, sammenføjet med, benyttet til emballering af eller på anden måde forbundet med:
- b) Som sikredes produkt eller ydelser er oparbejdet til, benyttet til oparbejdelse af eller foder for,
- c) som sikredes produkt eller ydelser benyttes til fremstilling, bearbejdning, eller anden form for behandling af.

NIELSEN NØRAGER

33

CASE 6 – FORTSAT

Er den manglende dækning så væsentlig, at mægleren burde have rådgivet kunden anderledes?

NIELSEN NØRAGER

34

CASE 7 – FORSIKRINGSTIDEN

I forsikringstiden kan der opstå hul i dækningen ved skifte mellem to forsikringer

- Skadevirkningsprincip
- Skadeårsagsprincip
- Claims made

Harmonerer de to forsikringsprincipper for tidsmæssig afgrænsning af dækningen?

Er der datomæssig kontinuitet?

NIELSEN NØRAGER

35

CASE 8

Forsikring – Hus – Er mægleren blind?

Almindelig bygningsforsikring tegnes for hus.

Husets udvendige beklædning er af træ.

Policeklausul:

“Svampeskader, rådskeer eller skader, der skyldes vejrliget, som opstår i eller fra den udvendige træbeklædning på bygningen, er ikke omfattet af forsikringen.

Følger af sådanne skader, der rammer den indvendige del af bygningen, er heller ikke omfattet af forsikringen”.

NIELSEN NØRAGER

36

Efter hård vinter rammes bygningen af snetryksskade, derefter tødbrudsskade, skade som følge af indtrængning af smeltevand samt efterfølgende råd- og svampeskader.

Er klausulen så væsentlig, at mægleren burde have rådgivet anderledes?

NIELSEN NØRAGER

37

ERSTATNINGSSAGER MOD FORSIKRINGSMÆGLERE



Hvilke forhold skal man være opmærksom på?

- Hvilken slags rådgiver (assurandør? forsikringsmægler?).
- Hvilket produkt (forsikring? pensionsordning?)
- Informeret grundlag – har mægleren gjort kunden opmærksom på væsentlige forskelle mellem forskellige produkter og har kunden forstået væsentlige konsekvenser af sit valg?
- Har kunden forstået væsentlige elementer og begreber (f.eks. "fripolice", "markedsrenteprodukt").
- Hvor omfattende og hvor intens har rådgivningen været? (Kort telefonsamtale ctr. lange personlige møder).

NIELSEN NØRAGER

38

- Har der været andre rådgivere involveret?
- Hvor aktivt har kunden selv været involveret?
- Ville en manglende oplysning have haft indflydelse på kundens valg?
- Er det forhold, som mægleren ikke rådgav om, væsentligt for kunden?
- Kunne kunden have gjort noget andet?
- Er der lidt et tab?
- Kan det overhovedet opgøres på nuværende tidspunkt, om der er lidt et tab?
- Skuffet forventning ctr. konkret tab.
- Opvejes *ulempen* ved den valgte ordning af *fordele*?

NIELSEN NØRAGER

39

- Har mægleren forsømt at videregive væsentlige oplysninger til selskabet og/eller at indhente væsentlige oplysninger fra kunden? (FAL §§ 4-10, § 45).
- Skyldes det fejl fra mægleren, at selskabet afslår dækning – er afslaget overhovedet korrekt?

NIELSEN NØRAGER

40

Advokat Michael S. Wiisbye

NIELSEN NØRAGER

41