

Rättsenhet 2
Yashin Hajee
054-194016
Joel Westerlund
054-194034

Avslutspromemoria – Undersökning av försäkringsförmedlares informationsgivning till konsumenter

Bakgrund

Konsumentverket har tillsyn över informationsbestämmelserna i lag (2005:405) om försäkringsförmedling, FfL. Bestämmelserna återfinns i lagens 6 kapitel.

Konsumentverket har undersökt vilken information som ett 40-tal utvalda försäkringsförmedlare lämnar till konsumenter innan försäkringsavtal ingås och utvärderat hur denna information förhåller sig till de bestämmelser som finns i 6 kap. FfL,

Undersökningen genomfördes genom en skrivelse riktad till bolagen, vilken skickades ut sommaren 2011. De resultat som redovisas nedan tar därmed sikte på hur informationsgivningen såg ut hos bolagen vid denna tidpunkt.

Med tanke på det stora totala antalet förmedlare som har tillstånd hos Finansinspektionen, FI, omfattar denna undersökning av ett 40-tal förmedlare enbart ett litet tvärsnitt av den totala marknaden. Urvalet har skett mot bakgrund av att undersökningen ska återspegla informationsgivningen hos de stora aktörerna och därtill fånga upp ett antal andra förmedlare av olika storlek, med tillstånd inom olika försäkringsklasser och med geografisk spridning över landet.

Resultaten av undersökningen redovisas nedan.

Resultat

Några bolag som ingick i undersökningen bortföll i den slutliga granskningen. Skäl till detta är till exempel att det av de underlag som har inkommit till Konsumentverket har framgått att förmedlaren inte bedriver verksamhet riktad till konsumenter, att verksamheten inte är att klassificera som försäkringsförmedling i enlighet med FfL:s bestämmelser samt, i ett fall, att förmedlaren hade försatts i konkurs.

Övergripande resultat av granskningen

Mycket övergripande visar granskningen att det är vanligt förekommande att brister finns i informationsgivningen. Med brist avses i detta fall att förmedlaren i sin information har förbisett eller redovisat någon av de omfattande informationspunkter som finns i 6 kap. FfL på ett felaktigt sätt. Det sagda innebär att bristerna kan vara av mer eller mindre allvarlig art.

En mindre allvarlig brist av karaktären ”ordning och reda-brist” kan vara att en informationspunkt av mindre betydelse har redovisats på ett ofullständigt sätt, t.ex. att förmedlaren har informerat om att vederbörandes verksamhet är registrerad hos Bolagsverket, vilket ska ske enligt lag, men att kontaktuppgifter till Bolagsverket saknas.

En allvarligare brist kan vara att väsentliga uppgifter om vilken ersättning som förmedlaren får redovisas på ett bristfälligt sätt eller inte alls. Utan en sådan uppgift, eller om den inte redovisas på ett transparent och begripligt sätt, saknar konsumenten möjlighet att förstå vilka incitament som förmedlaren har för att föreslå en försäkring över huvudtaget, och mer specifikt varför en viss produkt föreslås framför en annan.

Konsumentverkets bedömning är att i de fall brister har identifierats i informationsgivningen, föreligger en överträdelse av gällande rätt. Därmed finns grund för tillsyn, och tillsynsärenden har följdriktigt inletts i dessa fall. Antal inledda tillsynsärenden med anledning av undersökningen redovisas sist i denna promemoria.

Vad består bristerna i?

- **Förmedlaren brister i att informera om förmedlingen sker på grundval av en opartisk analys eller inte.** Konsumenten får mot den bakgrunden inte kännedom om hur urvalet av produkter har skett. Konsumentverket noterar även att vissa förmedlares redovisning på denna punkt riskerar att vilseleda konsumenten, som i det fall att förmedlingen uppges ske genom en opartisk analys samtidigt som det av informationen framgår att det endast är ett begränsat antal produktbolags produkter som utgör underlag för analysen.
- **Förmedlaren brister i att redogöra för priset för förmedlingen samt vilken ersättning som förmedlaren får från produktbolagen.** Gällande redovisningen av ersättning från produktbolagen visar undersökningen att flera exempel finns på hur denna redogörs för på ett sätt som inte är tydligt för konsumenten. Ett exempel är att ersättningen redogörs för på ett oprecist och generellt sätt. Ett annat exempel är att ersättningen redovisas på ett mycket ingående och tekniskt sätt. I båda dessa fall är det svårt för

en genomsnittlig konsument att tillgodogöra sig informationen och få kännedom om förmedlarens incitamentsbild.

Exempel förekommer även på olika skrivningar gällande det pris som *konsumenten* får betala i samband med förmedlingen. I flera fall sägs att förmedlingen är ”kostnadsfri”, ”gratis” respektive ”inte kostar något extra” för konsumenten. Gratisbegreppet och därmed likställda begrepp är tydligt reglerade i punkten 20 i den så kallade ”svarta listan” som enligt 4 § marknadsföringslagen (2008:486), MFL, gäller som lag i Sverige. Att förmedlingen uppges vara kostnadsfri för konsumenten innebär dock fortfarande att konsumenten binds vid en försäkring som har ekonomiska konsekvenser över tid.

- **Informationen ges tidsmässigt för nära inpå avtalsslut.** Förmedlarna har i undersökningen fått redogöra för hur förmedlingssituationen går till och när i tid som information om förmedlingen ges till konsumenten.

Undersökningen visar att det i vissa fall kan ifrågasättas om informationen ges ”i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås”. Konsumentverkets bedömning är att denna tidsrymd behöver vara flexibel och anpassas efter den enskilde konsumentens förmåga att tillgodogöra sig informationen.

- **Informationen brister i klarhet och begriplighet.** Enligt 6 kap. 3 § 2 st. FfL ska informationen vara ”klar och begriplig”. På olika punkter kan den information som har granskats ifrågasättas ur detta perspektiv. Ett exempel är informationens struktur som är otydlig. En tendens som undersökningen ger stöd för, är att allmän information som inte är av känslig natur redovisas tidigt och tydligt, medan annan information av känsligare art redovisas längre bak och på ett otydligt sätt i enlighet med vad som har beskrivits i andra punkten ovan.

Information enligt FfL blandas även i vissa fall med information som förmedlaren är skyldig att lämna enligt distans- och hemförsäljningslagen (2005:59), DHL. Detta påverkar informationens klarhet och tydlighet negativt.

- **Informationsskyldigheten åligger försäkringsförmedlaren, inte konsumenten.** I något fall uppmanas konsumenten att begära informationen för att få den, vilket inte uppfyller de krav som ställs i FfL.
- **Bristfällig information om klagomålshantering och tvistelösning.** Enligt förarbetena till FfL (2004/05:133) bör försäkringsförmedlaren i sin information ange att konsumenter kan få rådgivning av Konsumenternas försäkringsbyrå, KFB. Även

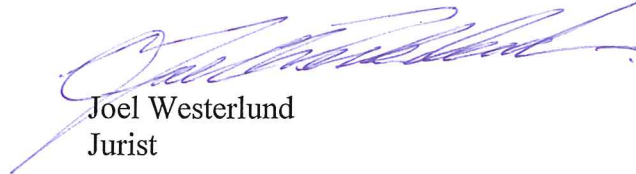
kontaktuppgifter till KFB bör anges. Gällande tvistelösning bör Allmänna reklamationsnämnden, ARN, nämnas i informationen, även här med angivande av kontaktuppgifter. Flera förmedlare informerar tydligt om att klagomål ska hänskjutas till förmedlaren själv och att eventuella tvister med anledning av förmedlingen ska avgöras i allmän domstol. ARN informeras ofta om, men utpekas inte på ett tydligt sätt som ett forum för tvistelösning för konsumenten. Detta kan ge konsumenten intryck av att möjligheterna till tvistelösning begränsas.

Ärendets fortsatta handläggning

Mot bakgrund av att undersökningen är genomförd är ärendet färdigbehandlat och kommer därför att avslutas. I 18 fall kommer tillsynsärenden att inledas.



Yashin Hajee
Jurist



Joel Westerlund
Jurist