

Tryg Forsikring A/S
Att.: direktionen
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

4. juni 2021

Ref. AAF

J.nr. 21-002726

Påbud i forbindelse med Tryg Forsikrings indhentning af personnummer ved tilbudsgivning

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finanstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder Tryg Forsikring A/S (Tryg eller selskabet) at ophøre med at kræve, at potentielle kunder skal udlevere deres personnummer i forbindelse med afgivelse af forsikringstilbud. Påbuddet gives for at sikre efterlevelse af kravet om at behandle selskabets kunder redeligt og loyalt, jf. § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

ERHVERVSMINISTERIET

Tryg skal inden en måned fra dags dato underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddet er efterlevet.

Baggrund

Finanstilsynet modtog i foråret 2020 en henvendelse fra en forbruger, der ikke kunne få et forsikringstilbud fra Alka Forsikring, som nu er opkøbt af Tryg, uden at oplyse sit personnummer. Ved brev af 30. april 2020 anmodede Finanstilsynet derfor Tryg om at redegøre for nedenstående:

1. Hvorfor der stilles krav om, at en potentiel kunde skal oplyse sit personnummer for at få beregnet en pris på en bilforsikring på Alka Forsikrings hjemmeside.
2. Om Tryg kræver kunders personnummer i forbindelse med afgivelse af tilbud på andre forsikringer og i givet fald hvilke.
3. Til hvilket formål personnummer indsamles i forhold til eventuelt andre forsikringer.

Finanstilsynet modtog Trygs redegørelse d. 15. juni 2020. Finanstilsynet beklager den meget lange sagsbehandling.

Trygs redegørelse

Det fremgår af selskabets redegørelse, at indhentning af personnummer sker med henblik på at kunne give den forsikringsssøgende en så korrekt og dækkende pris som mulig, idet fastsættelse af præmie og vilkår er afhængig af en række kundespecifikke faktorer. Personnummer vurderes i den forbindelse nødvendigt for at kunne afklare, om den pågældende kunde allerede er kunde i Alka, verificering af adresse via CPR-registret, fastlæggelse af særlige vilkår og for at undgå dobbeltforsikring. Endelig anvendes personnummer for at afklare evt. restancer til Dansk Forening af Internationale Motorkøretøjer.

Potentielle kunder bliver anmodet om at udlevere personnummer i forbindelse med en række forskellige forsikringer, herunder af biler, knallert og motorcykler, båd, hus og fritidshuse, indbo, personforsikringer m.v.

Tryg anfører, at personnummeret er en stabil og entydig identifikationsoplysning, som i sig selv mindsker risikoen for fejl, giver bedre muligheder for opdatering af den pågældendes risikoprofil, ligesom det gør kommunikationsmulighederne hurtigere og enklere. Trygs systemer er således også bygget op om personnummer som en central identifikationskilde.

Tryg anfører, at personnummeret har relevans i forhold til at kunne afklare de kundeforhold, der har betydning for selskabets fastsættelse af præmie, herunder f.eks. indhentning af skadeshistorik hos nuværende forsikringssselskab, idet skadesdata også har betydning for fastsættelse af præmien.

Ifølge Tryg vil et manglende personnummer medføre, at et forsikringstilbud som udgangspunkt vil være baseret på en ren nytegningspris, hvilket ofte vil være til ugunst for kunden og ikke i overensstemmelse med god skik for forsikringsdistributører.

Endelig anfører Tryg, at personnummeret medvirker til, at Tryg gennem sine kundedatabaser og systemer kan give den bedste kundevejledning og service.

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Det følger af § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Der er i medfør heraf udstedt nærmere regler om god skik, herunder bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører. Det følger af § 4, stk. 1, i bekendtgørelsen, at en forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder.

Reglerne om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser. Reglerne skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder og bidrager således til et velfungerende finansielt marked. Der er tale om en retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

Databeskyttelsesforordningen fastlægger de grundlæggende regler for behandling af personoplysninger. Der er fastsat supplerende regler i databeskyttelsesloven, hvoraf det bl.a. følger af § 11, stk. 2, at private må behandle oplysninger om personnummer, hvis der foreligger et samtykke, en retlig hjemmel, til forskning eller statistiske formål.

Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet noterer sig, at Tryg anvender personnummeret i tilbudssituationer til at afklare en række forhold i forhold til den potentielle kunde, der bl.a. er af betydning for beregning af præmie for den pågældende forsikring. Tryg anser generelt personnummeret som en stabil og entydig identifikationsoplysning, som i sig selv mindsker risikoen for fejl, giver bedre muligheder for opdatering af den pågældendes risikoprofil, ligesom det gør kommunikationsmulighederne hurtigere og enklere. Som en konsekvens heraf er selskabets systemer bygget op om personnummeret som en central identifikationskilde.

Det er Finanstilsynets vurdering, at Trygs krav om afgivelse af personnummer for at kunne modtage et forsikringstilbud både er reguleret af reglerne om god skik og databeskyttelsesreglerne.

Reglerne for forsikringsdistributører, herunder forsikringsselskaber, forpligter forsikringsdistributører til at give potentielle samt eksisterende kunder en række oplysninger.

Finanstilsynet anerkender i den forbindelse selskabets betragtning om at kunne præsentere den potentielle kunde for et forsikringstilbud, der er så retvisende som muligt i forhold til de konkrete kundeforhold, og at manglende adgang til personnummeret kan bevirke, at forsikringsselskabet ikke nødvendigvis får adgang til alle relevante oplysninger til brug for forsikringstilbuddet.

Finanstilsynet bemærker imidlertid, at private aktørers behandling af personnummer er reguleret af databeskyttelsesloven.

Finanstilsynet har derfor forelagt sagen for Datatilsynet, som er primær tilsynsmyndighed i forhold til databeskyttelsesreglerne. Datatilsynet bemærker, at private aktører skal efterleve § 11, stk. 2, i databeskyttelsesloven, i relation til behandling af personnummer. Foreligger der ikke en retlig hjemmel til at

behandle personnummer, vil behandlingen kunne ske på baggrund af et samtykke, hvorved forstås en frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse fra den registrerede.

Efter Datatilsynets opfattelse vil et samtykke ikke være frivilligt, hvis manglende samtykke afskærer vedkommende fra at få et tilbud. Endvidere skal de grundlæggende betingelser i databeskyttelsesforordningens artikel 5 være opfyldt.

Da der ikke foreligger en retlig hjemmel til behandlingen, vil forsikringssekskabet skulle indhente den potentielle kundes samtykke til at udlevere personnummer.

Problematikken relaterer sig således til de tilfælde, hvor kunden ikke ønsker at udlevere sit personnummer, og således hvorvidt det er i overensstemmelse med god skik reglerne, hvis selskabet fortsat betinger afgivelse af et tilbud på en forsikring af, at personen udleverer sit personnummer.

Det er Finanstilsynets vurdering, at selskabets anmodning om udlevering af personnummer er båret af et legitimt hensyn om at afklare de individuelle forhold om den pågældende forbruger, der er relevante for den forsikring, som forbrugeren ønsker tilbud på. Som nævnt er det imidlertid Finanstilsynets opfattelse, at selskabet ikke i medfør af databeskyttelsesreglerne kan afkræve personnummer i disse situationer.

Finanstilsynet finder det på den baggrund naturligt, at selskabet oplyser den potentielle kunde om, at vedkommende ved at afgive sit personnummer og samtykke til at behandle dette vil kunne få et personligt og retvisende tilbud og søger at få forbrugerens samtykke til udlevering og behandling af dennes personnummer. Finanstilsynet finder derimod ikke, at en kunde, der ikke ønsker at afgive sit personnummer, skal være afskåret fra at indhente oplysninger om selskabets generelle priser på de forskellige forsikringstyper, og dermed være tvunget til at afgive afkald på de rettigheder, som vedkommende har efter databeskyttelsesreglerne.

På den baggrund vurderer Finanstilsynet, at et krav om udlevering af personnummer til brug for tilbudsgivning ikke vil være i overensstemmelse med § 4 i god skik bekendtgørelsen.

Det er således Finanstilsynets vurdering, at forsikringssekskabet ikke er afhængig af personnummeret for at kunne afgive et forsikringstilbud.

I de situationer, hvor en forbruger ikke ønsker at udlevere sit personnummer, vil selskabet i sit tilbud kunne tage forbehold for, at forsikringstilbuddet som følge heraf ikke afspejler alle nødvendige forhold i relation til særlige vilkår og

beregning af præmie. Den enkelte kunde vil således være klar over, at det pågældende tilbud ikke fuldt ud afspejler de reelle forhold som følge af de manglende oplysninger.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Tryg at ophøre med at kræve, at potentielle kunder skal udlevere deres personnummer i forbindelse med afgivelse af forsikringstilbud. Påbuddet gives for at sikre efterlevelsen af kravet om at behandle selskabets kunder redeligt og loyalt, jf. § 4 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger
Chefkonsulent