

Europæiske Rejseforsikring A/S
Att. Direktionen
Frederiksberg Allé 3
1621 København V

7. juli 2021

Ref. LMK

J.nr. 21-008080

Påbud om at informere alle nuværende og tidligere kunder i forbindelse med overtrædelse af regler om ligebehandling

Afgørelse

Europæiske Rejseforsikring A/S påbydes ved individuel kommunikation at orientere nuværende og tidligere kunder i Danmark, som har været omfattet af det ulovlige vilkår, om at virksomheden har haft forsikringsvilkår, der har været i strid med reglerne i lov om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med forsikring, pension og lignende finansielle ydelser. Det gælder dog ikke kunder, for hvem vilkåret ikke har haft relevans, kunder som allerede er orienteret individuelt, eller kunder som selskabet ikke har kontakt oplysninger på.

Baggrund

Finanstilsynet indledte i oktober 2020 en temaundersøgelse af en række forsikringsselskabers mulige brud på reglerne om ligebehandling i forhold til gravide kvinder. Undersøgelsen blev iværksat i forlængelse af pressedækning henover sommeren 2020 omkring forsikringsvilkår, der undtager ved dækning i forbindelse med graviditet.

Finanstilsynet har i den forbindelse anmodet Europæiske Rejseforsikring A/S, (herefter "Europæiske Rejseforsikring") om at redegøre for, hvorvidt selskabet har eller har haft inddraget forhold relateret til graviditet i bl.a. forsikringsvilkår, samt i hvilket omfang selskabet har iværksat tiltag for at identificere, orientere og kompensere kunder, der har fået uretmæssigt afslag på forsikringsdækning.

I redegørelse af 27. november 2020 har Europæiske Rejseforsikring oplyst, at virksomheden i følgende produkter har haft forsikringsvilkår, som har undtaget forhold relateret til graviditet:

- Sundhedsforsikring
- Rejseforsikring

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

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

ERHVERVSMINISTERIET

Europæiske Rejseforsikring har også oplyst, at selskabet var i gang med at søge efter sager indenfor de seneste tre år, hvor de utilsigtet måtte have forskelsbehandlet gravide.

Europæiske Rejseforsikring har endvidere oplyst, at virksomheden har haft information på forsiden af deres hjemmeside.

Europæiske Rejseforsikring har haft et udkast til afgørelsen til høring og har den 18. juni 2021 svaret Finanstilsynet, og dertil blev der afholdt et kort afklarende møde med Finanstilsynet den 23. juni.

Europæiske Rejseforsikring har som svar på høringen anført, at påbuddet om at skrive til alle potentielt berørte kunder, er for vidtrækkende og ude af proportioner, når man sætter antallet af forsikrede op imod det antal afviste skader og potentielt berørte kunder, herunder den store andel svenske kunder, som Europæiske Rejseforsikring har kunnet identificere.

Virksomheden mener ikke, at god skik rummer tilstrækkelig hjemmel til at pålægge virksomheden at gennemføre en så omfattende individuel orientering af samtlige potentielt berørte kunder.

Det er samtidig virksomhedens opfattelse, at påbuddet maksimalt bør føre til at virksomheden skal informere kunder og tidligere kunder, der indenfor de seneste tre år har haft et af de pågældende produkter i overensstemmelse med almindelige forældelsesregler.

Endelig anfører Europæiske Rejseforsikring, at nogle kunder har købt produkterne som tillægsprodukter gennem samarbejdspartnere, hvorfor virksomheden har derfor ikke de personlige kontaktinformationer på de kundegrupper.

Retligt grundlag

Det følger af bekendtgørelse nr. 1143 af 15. november 2019 om god skik for forsikringsdistributører, at en forsikringsdistributører skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 4, stk. 1. Forpligtelsen gælder alene i forhold til danske kunder.

Finanstilsynet kan give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med god skik, herunder redelig og loyal adfærd, jf. § 40 i bekendtgørelsen.

Det følger af lovbekendtgørelse nr. 950 af 14. august 2015 om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med forsikring, pension og lignende finansielle ydelser (forsikringsligebehandlingsloven) at gravide kvinder nyder en særlig beskyttelse, da enhver form for dårligere behandling i forbindelse med

graviditet og under fravær i 14 ugers barselsorlov efter fødslen er betegnet som forskelsbehandling, jf. § 3 a, stk. 1, nr. 3. Dermed udgør forskelsbehandling i den pågældende periode direkte forskelsbehandling.

I forhold til erhvervstilknyttede ordninger må ordningerne ikke indeholde bestemmelser, hvorefter der finder forskelsbehandling sted på grundlag af køn med hensyn til fastsættelse og beregning af bidrag og ydelser, jf. § 8, stk. 1. I forhold til private forsikringer må anvendelse af køn som en faktor ved beregning af præmier og ydelser i forbindelse med forsikring og lignende finansielle ydelser i alle nye kontraktforhold, der indgås efter den 21. december 2012, ikke føre til forskelle i enkeltpersoners præmier og ydelser, jf. § 18 b.

Vurdering

Finanstilsynet finder, at forsikringsvilkår, der undtager for dækning i forbindelse med graviditet, er uforeneligt med reglerne for ligebehandling af mænd og kvinder i forhold til både erhvervstilknyttede ordninger og private forsikringer.

Sådanne vilkår medfører, at en gravid eller barslende person får ret til en anden og ringere dækning end øvrige kunder, og at der dermed er tale om forskelsbehandling, som er uforenelig med forsikringsligebehandlingsloven. Det er Finanstilsynets vurdering, at Europæiske Rejseforsikring har benyttet vilkår, som er i strid med denne lov.

Finanstilsynet finder, at en virksomhed, der har haft ulovlige forsikringsvilkår, har en særlig pligt til at informere deres kunder om det ulovlige vilkår og tage alle nødvendige skridt til at sikre, at kunder, der enten ikke har anmeldt skader eller er blevet afvist på grund af de ulovlige vilkår, får mulighed for at genfremsætte et eventuelt krav.

Finanstilsynet finder derfor, at det påhviler Europæiske Rejseforsikring ved individuel kommunikation at rette henvendelse til alle potentielt berørte kunder, som selskabet ikke allerede har kontaktet.

Ved potentielt berørte kunder forstås ikke alle virksomhedens forsikringstagere, men kun forsikringstagere, der har været omfattet af det ulovlige vilkår, og for hvem vilkåret vil kunne have betydning.

Hvis en virksomhed har haft et ulovligt vilkår i henhold til forsikringsligebehandling, kan det t både potentielt og konkret ført til afvisninger af ellers berettigede krav. Afvisning af berettigede krav strider imod forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt, og Finanstilsynet kan med hjemmel § 40 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører give en virksomhed påbud om at berigtige et sådan forhold. Det er Finanstilsynets vurdering at der kun kan

ske en reel berigtigelse, hvis det sker individuelt i forhold til de berørte kunder, idet man ikke kan forvente, at kunderne af egen drift finder informationen på virksomhedens hjemmeside.

Finanstilsynet bemærker samtidig, at der vil være behov for at orientere alle nuværende og tidligere kunder, som har haft det ulovlige vilkår og ikke kun kunder, som har modtaget afslag, idet ikke kan udelukke, at nogle forsikrings-tagere har undladt at anmelde deres krav på baggrund af egen læsning af vilkårene eller på anden vis er blevet informeret om vilkårets begrænsende ordlyd.

At det er byrdefyldt for virksomheden at kontakte alle potentielt berørte forsikringstagere kan ikke føre til andet resultat.

I forhold til Europæiske Forsikrings bemærkning om forældelsesreglernes betydning for den kreds af kunder, som skal orienteres, bemærker Finanstilsynet, at forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt tilsiger, at alle kunder, der potentielt kan have et krav mod selskabet som følge af det ulovlige vilkår, skal gives mulighed for at varetage deres interesser. Heri ligger, at virksomheden alene kan undlade at orientere kunder, hvor der med sikkerhed er indtrådt forældelse. Heri bør bl.a. indgå overvejelser om, hvornår fristen, det potentielle krav taget i betragtning, er begyndt at løbe. Det falder udenfor Finanstilsynets kompetence at tage stilling til spørgsmål om forældelse, idet kompetencen til at fastlægge rækkevidden af forældelsesreglerne ligger i Ankenævnet for forsikring eller domstolene.

Finanstilsynet skal dog gøre opmærksom på, at en virksomhed bør have klare juridiske holdepunkter for, at der er indtrådt forældelse, for at selskabet kan afgrænse målgruppen af kunder, der orienteres.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Europæiske Rejseforsikring hurtigst muligt ved individuel kommunikation at orientere nuværende og tidligere kunder i Danmark, som har været omfattet af det ulovlige vilkår, om at virksomheden har haft forsikringsvilkår, der har været i strid med reglerne i lov om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med forsikring, pension og lignende finansielle ydelser, jf. bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 40.

Det gælder dog ikke kunder, for hvem vilkåret ikke har haft relevans, kunder som allerede er orienteret individuelt, eller kunder som selskabet ikke har kontakt oplysninger på
Europæiske Rejseforsikring skal underrette Finanstilsynet om, hvorledes påbuddet er opfyldt inden fire måneder fra d.d.

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 ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnets sekretariat, Toldboden 2, 8800 Viborg.

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

Offentliggørelse

Det følger 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 eller af betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43, og bekendtgørelser udstedt i medfør heraf. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og har betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43. Påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Louise Meyer Kierkegaard
Chefkonsulent