

Gjensidige Forsikring ASA, Norge
Att. Direktionen
Drammensveien 288
Post-Box 276 Lysaker
326 Lysaker
Norge

6. 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

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

Gjensidige Forsikring påbydes ved individuel kommunikation at orientere nuværende og tidligere kunder, 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.

ERHVERVS MINISTERIET

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 virksomhedens danske filial Gjensidige Forsikring, dansk filial af Gjensidige Forsikring ASA, Norge, (herafter "Gjensidige Forsikring") 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 Gjensidige Forsikring oplyst, at virksomheden i følgende produkter har haft forsikringsvilkår, som har undtaget forhold relateret til graviditet:

- Sundhedsforsikring
- Ulykkesforsikring
- Afbestillingsforsikring
- Rejseforsikring

Gjensidige Forsikring har haft et udkast til afgørelsen til høring, og har den 18. juni 2021 svaret, at virksomheden overordnet bestrider at have handlet i strid med god skik, idet virksomheden ikke anerkender forudsætningen om at have haft vilkår i strid med forsikringsligebehandlingsloven og de anførte paragraffer i politianmeldelsen.

Såfremt det fastholdes, at virksomheden har handlet ukorrekt, finder Gjensidige Forsikring ikke, at god skik rummer tilstrækkelig hjemmel til at pålægge virksomheden at foretage en individuel orientering af samtlige af de potentielt berørte kunder, da en mindre byrdefuld form for berigtigelse er til rådighed. Eksempelvis i form af at gøre information om mulig forskelsbehandling tilgængelig på relevante virksomheder og myndigheders hjemmesider.

Desuagtet har virksomheden allerede iværksat undersøgelser ud fra specifikke dataudsøgningskriterier og været i dialog med kunder på baggrund af udsøgningerne.

Gjensidige Forsikring gør opmærksom på at virksomheden har slettet personoplysninger i overensstemmelse med GDPR og persondatareglerne, hvorfor en række tidligere kunders oplysninger er slettet.

Endelig påpeger virksomheden, at uanset at virksomheden ikke måtte ønske at påberåbe sig forældelse, så må Finanstilsynet tage hensyn til almindelig forældelsesregler.

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.

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, som de vilkår Gjensidige Forsikring har haft, 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 har ret til en anden og ringere dækning end øvrige kunder, og at der dermed er tale om forskelsbehandling, som er uforenelig med loven.

Finanstilsynet vurderer, at en virksomhed, der har haft vilkår, der har medført en uretmæssig forskelsbehandling af kunder, i medfør af reglerne om god skik har en forpligtelse til at sikre kunderne det bedste mulige udgangspunkt for at få genbehandlet deres sager.

Finanstilsynet fastholder, at de forsikrings vilkår, der er nævnt i politianmeldelsen, er i strid med forsikringsligebehandlingsloven, og der derfor er grundlag for påbuddet om at orientere de potentielt berørte kunder.

Finanstilsynet har på baggrund af redegørelsen fra Gjensidige Forsikring konstateret, at Gjensidige Forsikring ikke har skrevet bredt ud til alle kunder for at gøre opmærksom på forholdet. Finanstilsynet finder ikke, at Gjensidige Forsikring i tilstrækkelig grad har sikret, at alle potentielt berørte kunder bliver gjort bekendt med forholdet og derved kan tage skridt til at få afklaret, om de eventuelt ikke har fået den udbetaling fra deres forsikring, som de reelt har krav på.

Hvis en virksomhed har haft et ulovligt vilkår i henhold til forsikringsligebehandling, kan det både potentielt og konkret have 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 i § 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 eller myndighedens hjemmeside.

Finanstilsynet finder derfor, at det påhviler Gjensidige Forsikring ved individuel kommunikation at rette henvendelse til alle potentielt berørte kunder.

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 det ikke kan udelukke, at nogle forsikringstagere har undladt at anmelde deres krav på baggrund af egen læsning af vilkårene, eller på anden vis er blevet informeret om vilkårets begrænsende ordlyd.

Det forhold, at det er byrdefyldt for virksomheden at kontakte alle potentielt berørte forsikringstagere, kan ikke føre til andet resultat. Ej heller at virksomheden vurderer, at kun få forsikringstagere vil have et reelt krav mod virksomheden på baggrund af de ulovlige vilkår

I forhold til Gjensidige 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 Gjensidige Forsikring 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 Gjensidige Forsikring hurtigst muligt ved individuel kommunikation at orientere nuværende og tidligere kunder 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.

Gjensidige Forsikring 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