

APC Forsikringsmæglere A/S  
Att.: Direktionen  
Strandgade 4  
1401 København K

12.juni 2017

J.nr. 69510-0010

## **Påbud i medfør af § 3 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsmæglervirksomheder**

**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

### **Afgørelse**

I medfør af § 11 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsmæglervirksomheder, påbyder Finanstilsynet APC Forsikringsmæglere A/S (APC) at rette op på følgende forhold, således at de bringes i overensstemmelse med § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsmæglervirksomheder:

**ERHVERVSMINISTERIET**

1. Finanstilsynet påbyder APC at tilrette deres information og rådgivning til kunder, der placeres i AP Pension, således at en kunde inden dennes pensionsordning bliver placeret i AP Pension bliver oplyst om, at det er forbundet med særlige omkostninger (1% af depotets værdi), såfremt kunden vælger at opsiges aftaleforholdet med APC og blive direkte betjent af AP Pension.
2. Finanstilsynet påbyder APC at ophøre med at betegne et vederlag i forbindelse med et indskud eller § 41 overførsel som en etableringsomkostning, når indskuddet eller overførslen finder sted efter ordningen er etableret i et pensionselskab.
3. Finanstilsynet påbyder APC at tilrette deres information til kunderne om, hvordan etableringsomkostninger indgår i beregningen af ÅOP, således at de oplyser, at beregning af ÅOP over en periode på 7 år sker på baggrund af APC's eget valg af metode og ikke oplyser, at dette er en branchestandard.

APC skal inden tre måneder fra dato underrette Finanstilsynet om, hvorledes påbuddet er efterlevet.

## Baggrund

Finanstilsynet har modtaget en klage over et gebyr på 1% af opsparingsens værdi, som pensionselskabet AP Pension opkræver, hvis en kunde ønsker at opsiges samarbejdet med APC og overgå til direkte betjening og rådgivning i AP Pension.

Finanstilsynet modtog på den baggrund en redegørelse fra AP Pension, hvor det fremgik, at selskabets anmeldelse af gebyret på 1%, kun omfattede kunder, som skiftede fra APC og én anden specifik agent, til direkte betjening i selskabet.

Finanstilsynet bad på den baggrund APC om en redegørelse for, hvorledes de informerede deres kunder om gebyrer og omkostninger forbundet med deres aftaler med pensionselskaberne.

APC svarede Finanstilsynet med en redegørelse af 14. marts 2017, og der blev efterfølgende afholdt møde med APC 4. april 2017 med henblik på yderligere afklaring.

Ifølge redegørelsen indeholdt samarbejdsaftalen med kunden ingen informationer om gebyret på 1% ved opsigelse af samarbejdet med APC med henblik på at blive direkte betjent i AP Pension, selvom formidlingsaftalen mellem AP Pension og APC gengav gebyret i afsnittet for generelle omkostninger i AP Pension.

Forretningsgangen vedrørende indgåelse af samarbejde med kunder, indeholdt ej heller instruktioner til APC's rådgivere om at informere kunderne om gebyret og, at dette gebyr alene knytter sig til kunder, hvis ordning bliver placeret i AP Pension.

I redegørelsen blev Finanstilsynet opmærksom på, at APC i vederlagsaftalen med kunden, oplyste at "*etableringsomkostningen er medregnet i din ÅOP (årlige omkostninger i procent), fordelt over en periode på 7 år (dette er branchestandard).*"

Ydermere gengav vederlagsaftalen at "*ved indbetalinger (indskud, præmier, overførsler af pensionsopsparinger) opkræves en etableringsomkostning i forhold til nedenstående årlige vederlagssatser.*"

På det efterfølgende møde med Finanstilsynet tilkendegav APC, at den nævnte omkostning på 1% af depotet ved overgang til direkte betjening vedrørte AP Pensions direkte betjente kunder, og at de derfor ikke var forpligtet til at oplyse om denne omkostning. APC fremførte, at de ikke kunne gengive

samtligte omkostninger, som pensionselskaberne måtte have for deres direkte betjente kunder, men kun de omkostninger, der direkte vedrørte aftaleforholdet med APC og det pensionselskab, som kunden blev placeret i.

Det var desuden APC's opfattelse, at gebyret omfattede samtlige mæglere, der indgik aftale med AP Pension, og ikke kun APC.

APC oplyste, at de dog sendte kunderne et brev på AP Pensions vegne, hvis kunden ønskede at opsige samarbejdet, for at oplyse kunden om ændringen i omkostningerne og 1% gebyret, som fulgte med, såfremt kunden valgte at overgå til direkte betjening. Kunden kunne dermed stadig nå at fortryde opsigelsen af aftalen med APC. Fastholdt kunden opsigelsen, havde denne mulighed for at flytte sit pensionsdepot til anden leverandør, og ville i så fald ikke blive afregnet 1% af depotet, men kun AP Pensions almindelige genkøbsgebyr.

APC forklarede samtidig, at de ikke fremsender lignende oplysningsbreve på vegne af de andre pensionselskaber til kunder, som de har placeret i disse selskaber da de andre pensionselskaber ikke har tilsvarende omkostninger af så væsentlig en størrelse.

APC fastholdt, at de 7 år er branchestandard for beregning af ÅOP, og forklarede, at selvom vederlagsaftalen gav dem mulighed for at tage etableringsvederlag på løbende indbetalinger, så fik de på nuværende tidspunkt kun etableringsvederlag på indskud og overførsler, da selskabernes IT-systemer ikke kunne håndtere det på løbende præmier.

APC fik efterfølgende Finanstilsynets udkast til påbud i høring, og har svaret Finanstilsynet med høringssvar af 24.maj 2017. I høringssvaret pegede APC på, at man på tidspunktet for indgåelse af samarbejdsaftale med kunden endnu ikke har taget stilling til, i hvilket selskab kundens ordning skal placeres, hvorfor det ville være vanskeligt at opfylde et påbud om at oplyse om gebyret i samarbejdsaftalen.

Endvidere forespurgte APC i relation til påbud 2, om omkostninger ved indskud og overførsel, kunne benævnes "éngangsgebyr" i stedet for "etableringsomkostning".

### **Retligt grundlag**

Det følger af § 3, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1253 af 24.oktober 2007 om god skik for forsikringsmæglervirksomheder, at en forsikringsmæglervirksomhed ikke må anvende vildledende information eller udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet

## Vurdering

### 1. Omkostningen på 1% af depotet ved opsigelse af samarbejdet med APC og overgang til direkte betjening i AP Pension

Det er Finanstilsynets vurdering, at det er uforeneligt med § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsmæglervirksomheder, at udelade informationen om et væsentligt gebyr, som kunderne skal betale, hvis de opsiges aftalen med forsikringsmæglervirksomheden for at blive direkte betjent af selskabet i stedet.

Det forhold, at APC på vegne af AP Pension påtager sig at oplyse om gebyret, når kunden udtrykker ønske om at opsiges samarbejdet er ikke tilstrækkeligt, da gebyret er af så væsentligt en størrelse, at kunden bør kende denne betingelse inden aftalen indgås. Herved sikres det, at kunden får et fuldt oplyst grundlag af fordele og ulemper til at træffe beslutning om aftaleindgåelse på.

Det er samtidig ikke forventeligt for en oplyst, opmærksom og velunderrettet gennemsnitskunde, at det vil være forbundet med et gebyr af den art og størrelse, fremadrettet at modtage rådgivning direkte fra det selskab, hvor kundens ordning allerede er placeret. Dette understøttes af, at et lignende gebyr ikke findes i andre pensionsselskaber og dermed ikke er branchestandard.

Finanstilsynet påbyder på denne baggrund i medfør af § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsmæglervirksomheder APC at informere og rådgive kunder, der placeres i AP Pension, således at kunderne inden indgåelse af aftalen bliver oplyst om, at det er forbundet med særlige omkostninger (1% af depotets værdi), såfremt kunden vælger at opsiges aftaleforholdet med APC og blive direkte betjent af AP Pension.

Informationen til kunderne skal altså gives i forbindelse med rådgivningen om valg af pensionsselskab.

### 2. Brugen af begrebet "etableringsomkostninger"

Finanstilsynet vurderer, at det er uforeneligt med § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsmæglervirksomheder, at bruge begrebet "etableringsomkostning" om omkostninger, som trækkes efter, at pensionsordningen er etableret i et pensionsselskab. Det er sædvanligt i pensionsbranchen, at etableringsomkostninger knytter sig til de udgifter, der er i forbindelse med etablering af en ordning i et pensionsselskab. Dette svarer til en naturlig sproglig forståelse af begrebet "etableringsomkostning". En almindelig oplyst og opmærksom gennemsnitskunde vil derfor ikke opfatte en etableringsomkostning, som en omkostning, der vedrører det løbende kundeforhold og som vil skulle betales hver gang, der efter etableringen af ordningen indbetales penge til denne, og vil derfor ikke kunne sammenligne omkostninger på tværs

af andre forsikringsmæglere, hvor begrebet alene bruges om en omkostning i forbindelse med placering af ordningen i et selskab (etableringen).

Vederlag for indskud kendes i branchen som "indskudsomkostning", enten i en procent af indskuddet eller et kronegebyr, og omkostninger ved en § 41 overførsel kendes som "overførselsomkostninger", ligeledes i en procent af den overførte værdi eller et kronegebyr. Disse betegnelser fører direkte tilbage til omkostningens ophav.

Finanstilsynet vurderer derfor, at brugen af begrebet "etableringsomkostninger" om løbende omkostninger efter ordningens etablering er vildledende og fører til ugenomsigtighed for kunderne i forhold til prissammenligninger.

Finanstilsynet forholder sig ikke til hvilken betegnelse APC benytter, så længe det med den valgte betegnelse står kunden klart, at der er omkostninger forbundet med indbetalinger og overførsler efter, at ordningen er etableret i et selskab.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund APC at ophøre med at betegne et vederlag i forbindelse med et indskud eller § 41 overførsel som en etableringsomkostning.

### *3. Etableringsomkostninger beregnet over 7 år*

Forsikringsmæglerforeningen har oplyst Finanstilsynet om, at der ikke findes nogen egentlig branchestandard for, hvordan etableringsomkostninger indgår i beregningen af ÅOP, men at det oftest ses, at ÅOP beregnes på baggrund af omkostningerne i det år, hvor omkostningen afholdes for at være i tråd med pensionsselskabernes standard for ÅOP, som Forsikring & Pension har fastsat. Typisk beregnes ÅOP for etableringsomkostninger over maksimalt 3 år for forsikringsmæglere, da dette er den lovfastsatte grænse for indregning af honoraret i forsikringspræmien, jf. bekendtgørelse af lov om forsikringsformidling nr. 1065 af 22. august 2013, § 14a.

ÅOP beregnet over 7 år er til gengæld branchestandard for investeringsbeviser i investeringsbranchen, og altså ikke for pensionsbranchen.

Finanstilsynet påbyder derfor, jf. § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsmæglervirksomheder, APC at tilrette deres information til kunderne om hvordan etableringsomkostninger indgår i beregningen af ÅOP, således at de oplyser, at beregning af ÅOP over en periode på 7 år sker på baggrund af APC's eget valg af metode og ikke oplyse, at dette er en branchestandard.

## **Klagevejledning**

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail til adressen [ean@naevneneshus.dk](mailto:ean@naevneneshus.dk) eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00.

Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævn, at det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Ved klager over forhold, der ikke vedrører klagerens aktuelle eller fremtidige erhvervsforhold er gebyret dog 2.000 kr. Efter §15 stk.4 i nævnte bekendtgørelse, kan nævnet eller formanden på dets vegne træffe bestemmelse om hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte gebyr, hvis der gives klageren helt eller delvist medhold. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises.

## **Offentliggørelse**

Efter § 49 b, i lov om forsikringsformidling skal Finanstilsynet orientere offentligheden om sager, som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af § 19 i lov om forsikringsformidling. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påtalen vil derfor blive offentliggjort på finanstilsynets hjemmeside.