

Topdanmark Forsikring
Att.: Direktionen
Borupvang 4
2750 Ballerup

12. september 2017
J.nr.: 6075-0020

Påtale for at handle i strid med § 3 i god skik for finansielle virksomheder - brug af negativ afta- leindgåelse

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

Finanstilsynet påtaler, at Topdanmark Forsikring A/S har handlet i strid med § 3, i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder ved at indgå aftaler med deres kunder ved anvendelse af negativ aftaleindgåelse i forbindelse med fornyelsen af kundernes ulykkesforsikring.

ERHVERVSMINISTERIET

Baggrund

Finanstilsynet modtog i juli 2017 en klage over Topdanmarks adfærd i forbindelse med fornyelse af en kundes ulykkesforsikring. Topdanmark havde, udover at forny den eksisterende forsikring, også tilføjet en tillægsforsikring, "Strakserstatning", som kunden aldrig havde anmodet om.

Topdanmark havde i brevet om ændringen oplyst, at hvis ikke kunden ønskede Strakserstatning, skulle kunden give besked til Topdanmark via e-boks og prisen for ulykkesforsikringen ville blive xx kr. mindre om året.

Ulykkesforsikringen var i det vedlagte materiale beskrevet som en forsikring, der modsat ulykkesforsikringen, kommer til udbetaling med det samme efter en ulykke, uanset om ulykken giver varige mén eller ej. Kunderne kan bruge forsikringen til fx at få rengøringshjælp eller bragt indkøbene.

På selskabets hjemmeside beskriver Topdanmark Strakserstatning med følgende oplysninger:

Denne dækning giver dig hurtig erstatning ved en række skader – uanset om du får varige mén. Vi dækker følgende skader:

- *Knoglebrud*

- *Helt eller delvist overrevet korsbånd*
- *Totalt overrevet akillessene*
- *Totalt overrevet sideledbånd i knæ*

På baggrund af klagen og en nylig afgørelse fra Finanstilsynet i en tilsvarende sag, anmodede Finanstilsynet Topdanmark om at redegøre for brug af negativ aftalebinding ved tilvalgsdækninger i forbindelse med fornyelse af kundernes eksisterende forsikringer.

Topdanmark svarede Finanstilsynet med en redegørelse af 18. august 2017, og redegjorde yderligere ved et møde med Finanstilsynet 6. september 2017.

Topdanmark redegør for, at Strakserstatning er en tillæggsforsikring, som er valgfri for både nye og eksisterende kunder, men den tilbydes som "default-produktkombination" ved salg til nye kunder. Det betyder at nye kunder anbefales at tegne den, men altså fortsat kan vælge den fra.

Beslutningen om at tilbyde kunderne Strakserstatning ved fornyelsen af eksisterende forsikringer er truffet efter Topdanmark har lavet en analyse, som viste, at over 50% af deres kunder, som havde anmeldt ulykker i årene 2012-2014, ville have fået glæde af dækningen, hvis den dengang havde eksisteret.

Yderligere gennemførte Topdanmark to pilotforsøg for at afprøve varslingsbreve og kundereaktioner. Pilotforsøget blev, ifølge Topdanmark, gennemført med i alt 8000 kunder ud af en relevant forsikringsportefølje på 243.000 kunder.

I den ene pilot havde kunderne haft mulighed for selv aktivt at tilvælge dækningen, hvilket kun 5% gjorde.

I den anden pilot blev dækningen automatisk tilføjet, og kun 5% valgte dækningen fra.

Da Topdanmark stort set ingen klager fik fra de kunder, som automatisk havde fået dækningen, og omvendt havde fået klager fra kunder, som troede sig dækket i omfanget af Strakserstatningen, besluttede Topdanmark at gennemføre fornyelserne med "automatisk" tilføjelse af Strakserstatning.

Topdanmark anfører at det er deres erfaring, at kunder i dag forventer, at de som forsikringsselskab sikrer kunderne bedst muligt, også i nogle tilfælde "*uden at kunden udtrykkeligt har tilkendegivet ønsket om at indgå en ny forsikringsaftale*". "*Mange klagesager bunder således i, at kunden oplever at have betalt præmie for et produkt, som ikke løbende er blevet opdateret i forhold til markedsniveau.*"

Topdanmark konkluderer, at når en eventuel ny dækning er varslet i overensstemmelse med § 28 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, og dækningen er en naturlig forlængelse af det eksisterende produkt, så handler Topdanmark i overensstemmelse med § 3 i god skik bekendtgørelsen.

Retligt grundlag

Det følger af § 3 i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder, at en finansiell virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.

Det følger af § 28 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at et forsikringssselskab senest 30 dage inden forsikringsperiodens udløb skal varsle enhver væsentlig ændring af forsikringsaftalen, der er til ugunst for kunden. Varslet skal meddeles i papirformat eller på andet varigt medium.

Finanstilsynets bestyrelse har i juli 2017 behandlet negativ aftalebinding i en lignende sag, som førte til en afgørelse fra Finanstilsynet juli 2017. Her fik et andet forsikringssselskab en påtale for at have handlet i strid med § 3 i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder ved at indgå aftaler med deres kunder ved anvendelse af negativ aftaleindgåelse i forbindelse med fornyelsen af kundernes bilforsikring og seniorulykkesforsikring.

Forsikringssselskabet havde udover at forny den eksisterende forsikring, også tilføjet en tillæggsforsikring, som kunden aldrig havde anmodet om.

Vurdering

Det er Finanstilsynets vurdering, at det er uforeneligt med § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder at indgå aftaler ved brug af negativ aftaleindgåelse. Negativ aftaleindgåelse, hvor en kunde bliver bundet af en aftale uden positivt at have tilkendegivet at ville indgå en aftale, men alene ved at have undladt at reagere, er i strid med god skiks krav om at handle redeligt og loyalt i forhold til kunderne.

Finanstilsynet finder, at dette også er tilfældet, når der benyttes negativ aftaleindgåelse om nye forsikringsdækninger i tilknytning til fornyelse af en eksisterende forsikring. Dette skyldes, at kunderne måske ikke er opmærksomme på, at de ved at betale den opkrævede præmie ikke blot fornyer deres eksisterende forsikring, men også tegner en ny forsikring med en supplerende dækning.

Finanstilsynet har ikke vurderet, hvorvidt en kunde efter de aftaleretlige regler er bundet af en forsikringsaftale, som er indgået på den nævnte måde. En sådan vurdering må i givet fald foretages af domstolene eller ankenævnet.

Finanstilsynet finder ikke, at Topdanmark handler i overensstemmelse med § 3 i god skik bekendtgørelsen fordi dækningen er varslet og kan ses som en naturlig forlængelse af den eksisterende dækning. Det faktum, at dækningen kan ses som en udvidelse af ulykkesforsikringen, betyder kun, at Topdanmark kunne have varslet en ændring af den oprindelige forsikringsaftale, hvorved Strakserstatning var blevet en del af aftalen. Det ville også have imødekommet kundernes forventning om, at forsikringsselskabet *"sikrer dem bedst mulig dækning"*, også *"uden kunden udtrykkeligt har tilkendegivet ønske om at indgå en ny forsikringsaftale"*, som anført af Topdanmark i sit høringssvar.

Topdanmark har imidlertid valgt at lade Strakserstatning være en frivillig ekstradækning, og i så fald skal den tilbydes kunderne som et supplement, som kunderne aktivt skal acceptere.

Det kan efter Finanstilsynets opfattelse ikke føre til et andet resultat, at kunderne *"overraskes over, at dækningen ikke er med automatisk, men skal købes særskilt"*.

Finanstilsynet vurderer heller ikke, at Topdanmarks pilotprojekter med henholdsvis aktiv og passiv accept ændrer på afgørelsen.

Kundernes mulighed for at fravælge Strakserstatning og dermed opretholde hidtidige forsikringer uændret, ændrer heller ikke Finanstilsynets vurdering.

Finanstilsynet påtaler på den baggrund, at Topdanmark Forsikring har handlet i strid med § 3 i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder ved at indgå aftaler med deres kunder ved anvendelse af negativ aftaleindgåelse i forbindelse med fornyelsen af kundernes ulykkesforsikring.

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 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

Det følger af § 354 b i bekendtgørelse om 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 påtalen vil derfor blive offentliggjort på finanstilsynets hjemmeside.