

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

5.juli 2017

J.nr. 6075-0003 og 6075-0007

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 Tryg Forsikring A/S (herefter Tryg) 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 bilforsikring og seniorulykkesforsikring.

ERHVERVS MINISTERIET

Baggrund

Finanstilsynet modtog i december 2016 en klage over Trygs adfærd i forbindelse med fornyelse af en kundes bilforsikring. Tryg havde udover at forny den eksisterende forsikring, også tilføjet en tillægsforsikring, "Førerforsikring", som kunden aldrig havde anmodet om.

Tryg havde i brevet om ændringen oplyst, at hvis ikke kunden ønskede Førerforsikring, skulle kunden give besked til Tryg og prisen for bilforsikringen ville blive xx kr. mindre om året.

Førerforsikringen var i det vedlagte materiale beskrevet som en forsikring for varigt mén, nedsat erhvervsevne, samt tabt arbejdsfortjeneste for føreren af bilen. Forsikringen skulle være *"et godt supplement til en almindelig ulykkesforsikring"*.

På selskabets hjemmeside beskriver Tryg Førerforsikring med følgende oplysninger:

"Med denne dækning er føreren dækket hvis der sker et eneuheld. Vi udbetaler tabt arbejdsfortjeneste fra første sygedag. Derudover får du dækning for varigt mén, erhvervsevnetab, tandskade, dødsfald og begravelseshjælp."

På baggrund af klagen anmodede Finanstilsynet Tryg om at redegøre for, om Førerforsikring var en tilvalgsforsikring, som både eksisterende og nye kunder frit kunne til- eller fravælge, eller om den var indarbejdet i eksisterende forsikrings betingelser og dækning.

Tryg svarede Finanstilsynet med en redegørelse af 13. januar 2017.

I redegørelsen bekræftede Tryg, at Førerforsikringen var en tillægsdækning og derfor valgfri for både nye og eksisterende kunder. Førerforsikringen var ikke indarbejdet som en fast del af den eksisterende bilforsikring.

Tryg anførte desuden, at selskabet altid anbefalede kunderne at tegne Førerforsikring, da de oplevede, at mange kunder var af den opfattelse, at føreren af bilen altid var dækket af bilens ansvarsforsikring på samme måde som passagerer i bilen. Endvidere havde Tryg i kundeundersøgelser og skadesbehandling erfaret, at kunderne anså denne forsikring som vigtig.

På et efterfølgende møde med Finanstilsynet tilkendegav Tryg, at § 28 i god skik for finansielle virksomheder, som omhandler varsling af væsentlige ændringer i forsikringsaftaler, giver et selskab mulighed for at anvende negativ aftaleindgåelse ved tilbud om en tillægsdækning, så længe selskabet varler i overensstemmelse med den nævnte bestemmelse. Tryg oplyste, at selskabet havde varslet ændringen, og kunderne var i den forbindelse blevet oplyst om muligheden for at opsigte forsikringen.

Finanstilsynet modtog efterfølgende også en klage over adfærden i forbindelse med fornyelsen af en anden kundes seniorulykkesforsikring. Tryg havde også her tilføjet en tillægsforsikring, "udvidet hjælp", som kunden aldrig havde anmodet om udover fornyelsen af den eksisterende forsikring. Tillægsforsikringen kunne ligesom Førerforsikring afmeldes ved henvendelse til selskabet.

"Udvidet hjælp" var i det til kunden vedlagte materiale beskrevet som en "ny tilvalgsdækning, som kan sikre dig compensation ved indlæggelse, hjælp til rengøring og betaling for ekstra transportudgifter efter en ulykke".

Finanstilsynet bad om en særskilt redegørelse for fornyelsen af seniorulykkesforsikringen på baggrund af klagen.

Tryg svarede Finanstilsynet med redegørelse af 22.marts 2017, og bekræftede i denne, at "udvidet hjælp" var en frivillig tilvalgsdækning, og ikke indarbejdet i den eksisterende forsikring som en fast del.

Med hensyn til negativ aftalebinding, henviste Tryg til tidligere redegørelse og mødet med Finanstilsynet, hvor § 28 i god skik blev fremhævet som hjemmel.

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.

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 bemærker i forhold til Trygs argument om, at § 28 hjemler mulighed for at lade Førersforsikring og "udvidet hjælp" omfatte af den bestående forsikring ved varsling, at denne bestemmelse giver forsikringssselskaberne adgang til at ændre i en bestående forsikring uden at skulle opsige forsikringen og indgå aftalen på ny. Baggrunden for reglen er, at den sikrer, at kunderne ikke risikerer at stå uden forsikring i perioden mellem opsagt forsikring og ny aftale.

Ændringerne kan være til ugunst for kunden i form af fx ændrede tilkendelsesvilkår, ændret dækningsomfang eller nedsat forsikringssum. Det er dog Finanstilsynets opfattelse, at reglen kun finder anvendelse, når der er tale om ændringer, der vedrører og er en naturlig forlængelse af den bestående forsikring og som ikke ville kunne fravælges af nye kunder, som vælger at tegne den pågældende forsikring. Det er derfor ikke muligt at varsle en frivillig og selvstændig tilvalgsdækning i forlængelse af den eksisterende forsikring. I sådanne tilfælde må der indgås en supplerende forsikringsaftale.

Finanstilsynets finder, at Tryg's Førerforsikring ikke kan ses som en naturlig udvidelse af den lovpligtige ansvarsforsikring og/eller en kaskoforsikring, da forsikringerne dækker kunderne på helt forskellig vis. Finanstilsynet finder derfor, at Tryg ikke ville kunne varsle en ændring af den oprindelige forsikringsaftale, hvorved Førerforsikringen blev en del af aftalen.

Førerforsikring vil altid skulle tilbydes kunderne som et supplement, som kunderne aktivt skal acceptere.

Det kan efter Finanstilsynets opfattelse ikke føre til et andet resultat, at Førerforsikring er en "efterspurgt dækning", og at kunderne "har den opfattelse, at fører af bilen altid er dækket af bilens ansvarsforsikring".

Finanstilsynet vurderer omvendt at "udvidet hjælp" kan ses som en naturlig udvidelse af seniorulykkesforsikringen, da den udvidede forsikring dækker samme skader som seniorulykkesforsikringen, blot i et yderligere omfang. Finanstilsynet finder derfor, at Tryg kunne have varslet en ændring af den oprindelige forsikringsaftale, hvorved "udvidet hjælp" var blevet en del af aftalen. Tryg har imidlertid valgt at lade "udvidet hjælp" være en frivillig ekstradækning, og i så fald skal den tilbydes kunderne som et supplement, som kunderne aktivt skal acceptere.

Det er herefter Finanstilsynets opfattelse, at Tryg ikke har handlet redeligt og loyalt over for sine kunder ved at indgå aftaler om Førerforsikring og "udvidet hjælp" med deres kunder ved anvendelse af negativ aftaleindgåelse.

Kundernes mulighed for at opsige henholdsvis Førerforsikringen "udvidet hjælp" og dermed opretholde hidtidige forsikringer uændret, ændrer heller ikke Finanstilsynets vurdering.

Finanstilsynet påtaler på den baggrund, at Tryg 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 bilforsikring og seniorulykkesforsikring.

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 a, stk. 1, 1. pkt. i lov om finansiel virksomhed, at afgørelser truffet af Finanstilsynets bestyrelse offentliggøres med angivelse af virksomhedens navn, jf. dog § 354 a, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed.

Finanstilsynet finder ikke, at nogle af de nævnte hensyn i stk. 4 vedr. offentliggørelse med angivelse af navn finder anvendelse i denne sag. Afgørelsen vil derfor blive offentliggjort i sin helhed på Finanstilsynets hjemmeside.

Endvidere pålægges Tryg Forsikring at offentliggøre oplysningerne på sin hjemmeside senest 3 hverdage efter at virksomheden har modtaget underretning om reaktionen, jf. § 354 a, stk. 1, 2. pkt., i lov om finansiel virksomhed. Tryg Forsikring skal i øvrigt overholde kravene til offentliggørelse som de fremgår af § 354 a, stk. 1, 3.-5. pkt., i lov om finansiel virksomhed.

Beslutning om offentliggørelse er endelig og kan således ikke indbringes for anden administrativ myndighed.