

Norli Liv og Pension Livsforsikring A/S
Att.: Direktionen

2. juli 2024

Ref. FRWA

Sendt med digital post til selskabets e-Boks

J.nr. 23-007153

Påbud om information ved indgåelse af forsikringsaftaler

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

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

Afgørelse

- Finanstilsynet påbyder Norli Liv og Pension Livsforsikring A/S ("Norli" eller "selskabet") at sikre, at kunderne i god tid inden indgåelse af de forsikringsaftaler, som Administrationsaktieselskabet Forenede Gruppeliv ("FG") formidler for Norli, har fået de relevante oplysninger om Norli og de andre bagvedliggende forsikringsselskaber, inkl. navn og adresse, jf. bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 4, stk. 1, og § 15, stk. 1, nr. 1.
- Finanstilsynet påbyder Norli at sikre, at selskabet i sin kommunikation med kunderne klart informerer om, at forsikringerne tegnes i Norli, og at FG udelukkende er administrator og evt. formidler af forsikringerne, og at sikre, at kommunikationen giver kunderne øvrige relevante oplysninger om Norli og de andre bagvedliggende forsikringsselskaber, jf. § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

ERHVERVSMINISTERIET

Norli skal opfylde påbuddene senest den 2. november 2024. Dokumentation for, at påbuddene er opfyldt, skal sendes til Finanstilsynet senest den 16. november 2024.

Baggrund

Norli ejer sammen med Velliv, Pension & Livsforsikring A/S, Sampension Livsforsikring A/S og Danica Pension, Livsforsikringsaktieselskab ("ejerselskaberne") FG. FG er ifølge sine egne oplysninger Danmarks største leverandør af gruppelivsforsikringer med præmieindtægter i 2023 på 6,2 mia. kr.¹

¹ <https://www.fg.dk/om-fg/praesentation-af-fg/>

FG har tilladelse af Finanstilsynet til at udføre forsikringsformidling og er registreret som forsikringsformidler. FG formidler livsforsikringer i form af f.eks. dødsfaldsdækning og ægtefælledækning, samt skadesforsikringer i form af f.eks. invaliderente og forsikring ved kritisk sygdom.

De forsikringer, som FG formidler, er gruppelivsftaler, som bliver indgået med bl.a. virksomheder og organisationer som forsikringstagere. De forsikrede personer er bl.a. medarbejdere og medlemmer hos forsikringstagerne.

FG formidler forsikringer for ejerselskaberne, som ejer lige store andele af FG og hæfter solidarisk for FG's gruppelivsftaler. FG er desuden administrationselskab og administrerer forsikringer på vegne af ejerselskaberne.

FG varetager derfor en væsentlig del af de informationsforpligtelser, som påhviler ejerselskaberne som livsforsikringsselskaber. Generelt gælder det for alle ejerselskaberne, at de både har gruppelivsftaler, hvor de selv varetager kommunikationen med kunderne, og gruppelivsftaler, hvor al kommunikationen er uddelegeret til FG.

FG udarbejder forsikringsoversigter, som indeholder overordnet og generel information om de væsentligste punkter i gruppelivsftalerne². FG gør forsikringsoversigterne tilgængelige for forsikringstagerne, dvs. virksomhederne, mv., som bemyndiges af FG til at videregive informationen til de forsikrede personer. En række forsikringsoversigter er desuden tilgængelige på FGs hjemmeside.

I forsikringsoversigterne fremstår FG umiddelbart som det selskab, gruppe-livsftalen er indgået med, og ejerselskaberne omtales kun i meget begrænset omfang.

Af et konkret eksempel på en offentligt tilgængelig gruppelivsftale på FG's hjemmeside fremgår det mere tydeligt, at: *"FG er forsikringsformidler, og FG formidler og indgår gruppelivsftaler på vegne af FGs ejerselskaber, som alle er livsforsikringsselskaber"*³. Ejerselskaberne er desuden opremset med navne og CVR-nr.

På FG's hjemmeside fremgår en række forsikringsbetingelser, bl.a. "Forsikringsbetingelser for Gruppelivsforsikring" og "Forsikringsbetingelser for Fortsættelsesforsikring". Forsikringsbetingelserne omtaler ikke, at FG har status som forsikringsformidler. En fodnote på sidste side i forsikringsbetingelserne

² Eksempel: <https://st0fgdk0prod001.blob.core.windows.net/sc-fgdk-prod-01/Forsikringsoversigter/83025.pdf>

³ https://st0fgdk0prod001.blob.core.windows.net/sc-fgdk-prod-01/forsikringsbetingelser/pdf/vilkaar_85062_500.pdf, § 18

angiver, at FG er ejet af ejerselskaberne, og navne og CVR-nr. på disse fremgår.

En forsikret person, der udtræder af en gruppelevsaftale, f.eks. fordi vedkommende fratræder sin stilling hos forsikringstageren, har under nærmere betingelser mulighed for at tegne en fortsættelsesforsikring.

Forsikringsbetingelserne omtaler flere steder *"fortsættelsesforsikring oprettet i FG"*:

- I § 13 i FG's "Forsikringsbetingelser for Gruppelivsforsikring" står der: *"Et gruppe medlem er berettiget til at oprette fortsættelsesforsikring i FG uden afgivelse af helbredsoplysninger. Vilklårene for fortsættelsesforsikring findes i FGs "Forsikringsbetingelser for Fortsættelsesforsikring."*
- I § 1 i "Forsikringsbetingelser for Fortsættelsesforsikring" står der: *"Forsikringsbetingelserne gælder for fortsættelsesforsikring oprettet i FG."*
- I § 4, stk. 1, i FG's "Forsikringsbetingelser for Fortsættelsesforsikring" står der: *"Oprettelse af fortsættelsesforsikring i FG skal ske senest 6 måneder efter udtrædelse af en gruppelevsaftale, der berettiger til at oprette fortsættelsesforsikring. Ved udløbet af denne tidsfrist bortfalder retten til at oprette fortsættelsesforsikring i FG."*

Den offentlige tilgængelige kommunikation på FG's hjemmeside skaber dermed tvivl om, hvorvidt FG på vegne af ejerselskaberne opfylder de krav til kundeinformation, som fremgår af bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Usikkerheden gælder f.eks. FG's beskrivelse af det eller de forsikringsselskaber, hvori der tegnes forsikring. Finanstilsynets undersøgelse omfatter disse forhold. Finanstilsynet har samtidig haft fokus på, hvordan det enkelte ejerselskab selv omtaler hhv. deres egen og FG's roller, når de kommunikerer med kunderne i forbindelse med aftaler, hvor ejerselskaberne selv står for kommunikationen.

Finanstilsynet har som led i undersøgelsen og med en såkaldt risikobaseret tilgang valgt at fokusere på udvalgte dele af selskabernes kommunikation. Undersøgelsen og dens konklusioner er ikke udtryk for, at Finanstilsynet i øvrigt godkender Norlis kommunikation, eller at Finanstilsynet ikke på et senere tidspunkt igen kan undersøge kommunikationens overensstemmelse med reglerne, hvis forholdene tilsiger det.

Selskabets redegørelse

Dette afsnit indeholder oplysninger fra FG's redegørelse i samme sag, da oplysningerne er relevante for at forstå konstruktionen bag FG og vurderingen af, om Norli har overholdt sine forpligtelser.

Norli udøver sammen med de øvrige ejerselskaber et samarbejde om en coassurancepool for gruppelivsforsikringer. De gruppelivsforsikringer, der bliver administreret af FG, indgår i poolen. Ejerselskaberne kan efter eget valg placere deres gruppelivsforsikringsaftaler til administration i FG. Disse gruppelivsforsikringsaftaler vil dermed indgå i poolen. Desuden kan FG indgå gruppelivsforsikringsaftaler på vegne af ejerselskaberne. Disse gruppelivsforsikringsaftaler vil også indgå i poolen. Ejerselskaberne hæfter solidarisk for forsikringerne i poolen.

Ejerselskaberne og FG har indgået en Service Level Agreement og en administrationsaftale, som bl.a. regulerer, hvornår FG skal besvare klagesager, sende tilbud og indgå aftaler, beregne og opkræve præmier, mv.

Norli skelner i sin redegørelse mellem forsikringsaftaler formidlet af FG og forsikringsaftaler formidlet af Norli.

Forsikringsaftaler formidlet af FG

For gruppelivsforsikringsaftaler formidlet af FG har Norli og de øvrige ejerselskaber outsourcet både administrationen af aftalen og kommunikationen med kunder og forsikrede personer til FG.

FG indgår aftalerne med de erhvervsdrivende kunder på vegne af ejerselskaberne. FG bruger aftaleskabeloner, som bl.a. beskriver kundernes (gruppe-repræsentanternes) og FG's rettigheder og forpligtelser. FG har sendt en separat redegørelse og vedlagt to eksempler på gruppelivsaftaler, som selskabet hhv. bruger til kunder i segmentet mellem fem og 200 gruppemedlemmer (forsikrede) og i segmentet mellem 200 og 500 gruppemedlemmer (forsikrede).

Af FG's eksempel på gruppelivsaftale fremgår bl.a.:

- Aftalen indgås mellem forsikringstageren/grupperepræsentanten og FG. Kun disse parter underskriver og aftalen bliver ikke tiltrådt af nogen af ejerselskaberne.
- § 13: *"FG er forsikringsformidler, og FG formidler og indgår gruppelivsaftaler på vegne af FGs ejerselskaber, som alle er livsforsikrings-selskaber. FG har indgået Forsikringsformidlingsaftale med ejerselskaberne og FG yder forsikringsformidling inden for rammerne af ejerselskabernes tilladelse til at drive forsikringsvirksomhed, og det er ejerselskaberne, der er forsikringsgivere. FGs ejerselskaber ejer en*

lige stor del af FG. FG's ejerselskaber er [opremsning af navne og CVR-nr. på ejerselskaberne]"

For de gruppelivsforsikringsaftaler, hvor FG varetager kommunikationen på vegne af ejerselskaberne, skal gruppemedlemmet som udgangspunkt selv henvende sig til FG, hvis medlemmet ønsker at tegne en fortsættelsesforsikring. FG har fremlagt et eksempel på en sådan henvendelse og et eksempel på et tilbud om fortsættelsesforsikring, som FG efterfølgende sender til gruppe-medlemmet. FG har også fremlagt et eksempel på et tilbud, som automatisk sendes til gruppemedlemmer med præmiefri dækning.

Af eksemplerne på tilbud om fortsættelsesforsikring til et medlem, der selv henvender sig, og til et medlem, der automatisk modtager tilbud, fremgår:

"Forsikringsformidling

FG er forsikringsformidler og formidler forsikringer på vegne af FGs ejerselskaber. FG er registreret som forsikringsformidler og modtager vederlag for formidlingen af FGs ejerselskaber. Du kan se, hvem der er FGs ejerselskaber, og du kan læse mere om forsikringsformidling på www.fg.dk, bl.a. om i hvilket omfang FG yder rådgivning samt information om klagemuligheder."

FG informerer på sin hjemmeside om, at selskabet er forsikringsformidler og indgår gruppelivsaftaler på vegne af sine ejerselskaber. Samtidig er navne og CVR-nr. på ejerselskaberne angivet⁴. Informationen fremgår af en underside til hovedsiden www.fg.dk.

Hvis gruppemedlemmet har accepteret tilbuddet om fortsættelsesforsikring indenfor fristen, sender FG en forsikringsmeddelelse til det tidligere gruppe-medlem, som nu er forsikret som individuel kunde.

Af følgebrevet fremgår de samme oplysninger om "Forsikringsformidling", som er angivet i tilbuddet og gengivet ovenfor. Navne og CVR-nr. på ejerselskaberne fremgår af selve forsikringsmeddelelsen.

Norli formidler også selv gruppelivsforsikringsaftaler, som Norli lader FG administrere og placerer i den fælles cashpool med FG's øvrige ejerselskaber. For disse forsikringsaftaler varetager Norli selv en væsentlig del af kommunikationen med kunderne.

Forsikringsaftaler formidlet af Norli

Norli formidler gruppelivsforsikringsaftaler, som bliver indgået enten med kunder via en firmapensionsordning eller som rene individuelle ordninger, f.eks. fortsættelsesforsikringer. I alle tilfælde er de enkelte kunder, der indgår en frivillig aftale med Norli.

⁴ <https://www.fg.dk/fakta/forsikringsformidling/>

Norli udfører en behovsanalyse sammen med kunden. På baggrund af analysen udarbejder Norli et pensionsforslag. Norli har vedlagt et eksempel på et pensionsforslag, hvoraf følgende fremgår:

"Oplysninger om Norli Liv og Pension

Norli Liv og Pension Livsforsikring A/S er et livsforsikringsselskab der udbyder løsninger, som kan dække dig ved nedsat erhvervsevne, ved kritisk sygdom, ved dødsfald og pension. Hvis der ikke står andet i tilbuddet, vil det være Norli Liv og Pension, der er forsikringsgiver. Norli Liv og Pension har også en række samarbejdspartnere, som kan være forsikringsgiver på din aftale.

- *Forenede Gruppeliv A/S ejes af flere forsikringsselskaber i Danmark bl.a. Norli Liv og Pension. Forenede Gruppeliv udbydes via Norli Liv og Pension. Der er tale om løsninger, der dækker dig ved dødsfald og kritisk sygdom. Det vil være angivet i tilbuddet, hvis din dækning ved dødsfald / kritisk sygdom er oprettet i Forenede Gruppeliv A/S."*

Senere i pensionsforslaget står der:

"Din gruppelivsforsikring opretter vi i Forenede Gruppeliv. "

[...]

"Din gruppelivsforsikring bliver oprettet i Forenede Gruppeliv.

[...]

"Reglerne for tilbagekøb og fripolice gælder ikke

[...]

- *produkter tegnet gennem Forenede Gruppeliv."*

Som opfølgning på udstedelsen af dækningerne genererer Norli en dækningsoversigt, som kunden har adgang til på Norlis hjemmeside. Norli har fremlagt et eksempel på en dækningsoversigt, hvoraf følgende fremgår:

"Udbetaling ved dødsfald:

[...]

(Gruppelivsforsikring tegnet i Forenede Gruppeliv)"

"Udbetaling ved visse kritiske sygdomme:

[...]

(Gruppelivsforsikring tegnet i Forenede Gruppeliv)"

Kunden kan se sine dækninger på oversigten, ligesom kunden kan se sin FG-dækning – og sine øvrige dækninger på – under "Dækninger, udbetaling ved sygdom og død" under kundens "Mit Norli". Norli har fremlagt et eksempel på teksten på "Mit Norli" med følgende formulering:

"Hvis du dør, inden dækningen er udløbet, bliver beløbet udbetalt som en engangssum. Dækningen er oprettet i Forenede Gruppeliv"

Derudover kan kunden se sine dækninger i Pensionsinfo, se eksempel i bilag 5. Her fremstår forsikringen som tegnet i FG.

Hvis en kunde udtræder af en gruppelivsftale, fordi kunden fratræder sin stilling, kontakter Norli den pågældende og gør opmærksom på, at vedkommende kan videreføre gruppelivsforsikringen ved at kontakte FG. I brevet skriver Norli:

"Som tidligere ansat i [selskab] har du en gruppelivsforsikring i Forenede Gruppeliv."

Selskabets hørings svar

Norli har i sit hørings svar oplyst, at de accepterer påbuddene.

Retligt grundlag

Forsikrings selskaber skal give kunderne en række oplysninger i god tid inden indgåelse af en forsikringsaftale, jf. bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører⁵, § 15, stk. 1. Kravene omfatter bl.a. oplysninger om selskabets navn og adresse, jf. § 15, stk. 1, nr. 1.

En forsikringsdistributør skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder. Det følger af § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Finanstilsynets vurdering

Forsikringsaftaler formidlet af FG

FG formidler af egen drift gruppelivsforsikringer, som indgår i ejerselskabernes cashpool. For kunderne fremstår disse gruppelivsforsikringer derfor ikke som tegnet i ét bestemt selskab. Alle ejerselskaberne hæfter solidarisk for forsikringerne.

⁵ Bekendtgørelse nr. 1779 af 6. september 2021 om god skik for forsikringsdistributører

FG's kommunikation med kunderne i forbindelse med indgåelse af aftalerne består særligt af den gruppelivsftale, som kunderne underskriver. Af indledningen til gruppelivsftalen fremgår, at FG er forsikringsformidler. Ejerselskaberne er omtalt i § 13 i gruppelivsftalen. Her fremgår det, at FG indgår gruppelivsftaler på vegne af ejerselskaberne, der alle er livsforsikringselskaber. Det fremgår også, at det er ejerselskaberne, der er forsikringsgivere, og navne og CVR-nr. på ejerselskaberne er oplistet.

Gruppemedlemmer, der ønsker at tegne en fortsættelsesforsikring i forbindelse med, at de udtræder af en gruppeaftale, får tilsendt et tilbud om fortsættelsesforsikring af FG. Det fremgår af tilbuddet, at FG formidler forsikringer på vegne af ejerselskaberne. Navn og adresse på ejerselskaberne fremgår ikke. I stedet er der en link til FG's hjemmeside, som dog ikke fører direkte til oplysninger om, at forsikringer tegnes i ejerselskaberne. Norli supplerer ikke med yderligere information.

Forsikringselskaber er underlagt en række formelle krav til kundeinformation. Kravene fremgår af bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 15, stk. 1. Det gælder bl.a. krav om oplysninger om navn og adresse på forsikringselskabet, jf. § 15, stk. 1, nr. 1.

Det er desuden afgørende, at kunden kender konstruktionen bag FG og kender sin aftalepart. Det skal være tydeligt for kunden, hvem ejerselskaberne er, og at alle ejerselskaberne hæfter for kundens krav, hvis et af ejerselskaberne ikke kan dække kravet. Princippet om, at et forsikringselskab skal handle redeligt og loyalt, jf. bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 4, stk. 1, indebærer, at kunden skal have sådanne relevante oplysninger.

Et link i tilbuddet om fortsættelsesforsikring til FG's hjemmeside skal, hvis det skal kunne informere kunden tilstrækkeligt, tydeligt angive at føre til information om, hvor forsikringen bliver tegnet, og linket skal føre direkte til fyldestgørende information.

Finanstilsynet påbyder derfor Norli at sikre, at kunderne i god tid inden indgåelse af de forsikringsaftaler, som FG formidler for Norli, har fået de relevante oplysninger om Norli og de andre bagvedliggende forsikringselskaber, inkl. navne og adresser, jf. bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 4, stk. 1, og § 15, stk. 1, nr. 1.

Forsikringsaftaler formidlet af Norli

Norli udarbejder pensionsforslag til sine kunder, hvor det indledningsvist tydeligt fremgår, at *"[h]vis der ikke står andet i tilbuddet, vil det være Norli Liv og Pension, der er forsikringsgiver"*.

I samme afsnit af pensionsforslaget er det dog også angivet, at:

"Forenede Gruppeliv A/S ejes af flere forsikringselskaber i Danmark bl.a. Norli Liv og Pension. Forenede Gruppeliv udbydes via Norli Liv og Pension. Der er tale om løsninger, der dækker dig ved dødsfald og kritisk sygdom. Det vil være angivet i tilbuddet, hvis din dækning ved dødsfald / kritisk sygdom er oprettet i Forenede Gruppeliv A/S."

FG omtales dermed skiftevis som et selskab ejet af bl.a. Norli, som et produkt, der udbydes af Norli, og som det selskab, forsikringen kan oprettes i.

Senere i pensionsforslaget er der flere gange angivet, at gruppelivsforsikringen *"opretter vi i Forenede Gruppeliv"*, *"bliver oprettet i Forenede Gruppeliv"* og *"tegnet gennem Forenede Gruppeliv"*. Samme type formuleringer går igen på den dækningsoversigt, som kunden har adgang til på Norlis hjemmeside og på kundens "Mit Norli". Kunder, der skal aftale en fortsættelsesforsikring, får at vide, at de *"har [...] en gruppelivsforsikring i Forenede Gruppeliv"*.

Formuleringerne skaber uklarhed om, hvorvidt forsikringen er oprettet i Norli eller i FG. Det er en helt afgørende del af kundens rettigheder at vide, hvilket selskab forsikringen er tegnet i. Kunden skal derfor have tydelig information om, at forsikringen er tegnet i Norli, og at FG udelukkende administrerer forsikringen. Det er også afgørende, at kunden kender konstruktionen bag FG. Det indebærer, at kunden ved, hvem ejerselskaberne er, og at alle ejerselskaberne hæfter for kundens krav, hvis Norli ikke kan dække det.

Finanstilsynet påbyder derfor Norli at sikre, at selskabet i sin kommunikation med kunderne klart informerer om, at forsikringerne tegnes i Norli, og at FG udelukkende er administrator og evt. formidler af forsikringerne, og at sikre, at kommunikationen giver kunderne øvrige relevante oplysninger om Norli og de andre bagvedliggende forsikringselskaber, jf. § 4, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Norli skal opfylde påbuddene senest den 2. november 2024. Dokumentation for, at påbuddene er opfyldt, sendes til Finanstilsynet senest den 16. november 2024.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 309, stk. 1, i lov om forsikringsvirksomhed. Klagen skal sendes via Digital Post, pr. e-mail til ean@naevne-neshus.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://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det følger af § 292 i lov om forsikringsvirksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af § 67 i lov om forsikringsvirksomhed og bekendtgørelser udstedt i medfør heraf.

Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og har betydning for forståelsen af bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, som er udstedt i medfør af § 67, stk. 2. Påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Frederik Waaben
Specialkonsulent