

Købstædernes Forsikring, gensidig
Att.: Direktionen

16. september 2024

Ref. MAKKA

J.nr. 24-002105

Påbud om at fastlægge kundens krav og behov i forbindelse med online salg af indboforsikringer, jf. § 20, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder Købstædernes Forsikring, Gensidig (KF), at fastlægge kundernes krav og behov i forbindelse med online salg af indboforsikringer i overensstemmelse med § 20, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Påbuddet skal efterleves fra den dato, det er modtaget af KF. Det betyder, at KF ikke må sælge indboforsikringer online, hvis ovenstående påbud ikke overholdes, medmindre KF iværksætter mitigerende foranstaltninger.

Frist for at dokumentere efterlevelse af påbud er den 8. oktober 2024. Dokumentation for efterlevelse skal sendes til Finanstilsynet.

Baggrund

Finanstilsynet har i 2024 undersøgt hvordan seks forsikringsdistributører (fire forsikringssselskaber og to forsikringsformidlere) sikrer, at de overholder reglerne om afdækning af kundens krav og behov ved salg af indboforsikringer.

KF har indgået i undersøgelsen, og Finanstilsynet har i den forbindelse særligt vurderet den del af salget af indboforsikring, som foregår online.

Væsentlige observationer

- KF's hjemmeside indeholder en mulighed for at købe en indboforsikring online.
- Det følger af forsikringsvilkårene for indboforsikringen, som kan findes på KF's hjemmeside, at:
 - der er en begrænset (procentvis) dækning for specifikke indbogenstande, f.eks. "særlige private værdier", "kontanter mm.", "småbåde, modelfly mm.", "værktøj mm." "særlige private værdier" dækkes med op til 15 % af indbosum-

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

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

ERHVERVSMINISTERIET

men. "Særlige private værdier" bliver defineret som smykker, armbånds- og lommeure samt genstande, hvori der indgår guld, sølv, platin, perler eller ædelstene.

- at "cykler mm." dækkes op til en valgfri sum.
- Kunden udfylder alder, postnummer, bopælsadresse, og om man har installeret en alarm i sin bolig.
- Systemet henter oplysninger om boligens areal og tagtype, som kunden kan ændre i ved en dropdown-menu. Samtidig skal kunden oplyse om boligen anvendes til privatbeboelse, fritid, udlejning eller delvist erhverv.
- Herefter skal kunden vælge, hvilke dækninger, der skal være i indboforsikringen. Her får kunden præsenteret en oversigt over de dækninger, som er obligatoriske og de dækninger, der er valgfri.
- De obligatoriske dækninger er: brand; privat ansvar; retshjælp; vand- og vejrskade; indbrud, tyveri og hærværk; el-skade, køle og dybfrost.
- De valgfri dækninger er: digital kriminalitet; pludselig skade; elektronik plus; cykel mm.; skadedyrsbekæmpelse.
- Der bliver i forbindelse med købsprocessen ikke nævnt noget om de begrænsninger i dækninger, som forsikringsvilkårene nævner.
- Kunden får ikke mulighed for at angive værdien af kundens cykel/cykler.
- Herefter kan kunden vælge en selvrisko på 0 kr. op til 10.000 kr., og kunden skal oplyse om den samlede værdi af indbo i et felt, hvor der står 950.000 kr. som default.
- På den baggrund får kunden præsenteret en pris for forsikringen, som indeholder en online-rabat på 10 %.

Høring

KF har afgivet høringssvar den 28. august 2024. Selskabet bemærker, at Finanstilsynet har angivet, at påbuddet ikke medfører et påbud om stop af onlinesalg af indboforsikringer, når blot der indføres de nødvendige kompenserende foranstaltninger, og at Finanstilsynet vurderer, at KF's onlinesalg af indboforsikringer generelt ikke lever op til reglerne om fastlæggelse af kundens krav og behov, mens Finanstilsynet videre vurderer, at KF risikerer at sælge indboforsikringer, der ikke er i overensstemmelse med kundens krav om behov.

Høringssvaret har ikke givet anledningen til at foretage materielle ændringer i påbuddet. Finanstilsynet har dog fundet anledning til at tydeliggøre indholdet af påbuddet.

Retligt grundlag

Inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren på baggrund af oplysninger fra kunden fastlægge kundens krav og behov. Forsikringsdistributøren skal give kunden objektive oplysninger om forsikringsproduktet på en forståelig måde, så kunden kan træffe en informeret beslutning. Det fremgår af § 20, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.¹

Alle forsikringsaftaler, der foreslås kunden, skal være i overensstemmelse med kundens forsikringskrav og -behov, i henhold til § 20, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Vurdering

Finanstilsynet konstaterer, at en kunde, som ønsker at købe en indboforsikring hos KF online, alene afgiver oplysning om sin alder og bopæl samt bopæls anvendelsesformål. Kunden præsenteres ikke for oplysninger om begrænsninger i forsikringen. Den information skal kunden selv finde i forsikringsvilkårene, som der ikke er linket direkte til ifm. købsprocessen. Kunden skal derfor selv finde forsikringsvilkårene nederst på hjemmesiden via overskriften "vilkår", og herefter finde de særlige vilkår for indboforsikringsproduktet på siden.

Det er Finanstilsynets vurdering, at særligt begrænsningen i dækningen for "særlige private værdier", der er defineret som smykker, armbånds- og lommeure samt genstande, hvori der indgår guld, sølv, platin, perler eller ædelstene, burde inddrages i den afdækning af kundens krav og behov, som KF efter reglerne skal foretag. Selskabet spørger imidlertid hverken ind til dette område eller giver oplysninger om disse forhold i forbindelse med købsprocessen. KF fastlægger heller ikke krav og behov for kundens cykeldækning, idet kunden ikke har mulighed for at vælge en beløbsmæssig dækning, selvom forsikringsvilkårene angiver at cykler dækkes op til en valgfri sum.

Det er Finanstilsynets vurdering, at KF's ikke foretager en afdækning af kundens krav og behov ved online-salg af indboforsikringer.

På baggrund af ovenstående er det Finanstilsynets vurdering, at KF i strid med § 20, stk. 1, i lov om forsikringsformidling, ikke fastlægger kundernes krav og behov, idet de ikke indhenter oplysninger fra kunden om dennes krav og behov, eller sikrer, at kunden kan træffe en informeret beslutning. Finanstilsynet har i undersøgelsen ikke inddraget konkrete sager om onlinesalg til kunder, og kan derfor heller ikke konstatere om der i forhold til konkrete forbrugere er sket brud på reglerne i en konkret sag. KF risikerer dog i strid med § 20, stk. 2, i lov om forsikringsformidling, at sælge indboforsikringer til kun-

¹ Jf. bekendtgørelse nr. 1779 af 6. september 2021.

der, som ikke er i overensstemmelse med kundens krav og behov, fordi der ikke foretages en afdækning af kundens krav og behov. Finanstilsynet har ved sin vurdering særlig lagt vægt på, at kunden i købsprocessen ikke bliver præsenteret for nogen oplysninger om begrænsninger i forsikringen.

Finanstilsynet påbyder Købstædernes Forsikring, Gensidig, at fastlægge kundernes krav og behov i forbindelse med online salg af indboforsikringer i overensstemmelse med § 20, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Påbuddet skal efterleves fra den dato, det er modtaget af KF. Det betyder, at KF ikke må sælge indboforsikringer online, hvis ovenstående påbud ikke overholdes, medmindre KF iværksætter mitigerende foranstaltninger. Påbuddet indeholder således et krav om, at KF skal stoppe online-salg af indboforsikringer indtil KF foretager foranstaltninger, der sikrer, at online-købsprocessen ikke er i strid med reglerne om afdækning af kundens krav og behov.

Frist for at dokumentere efterlevelse af påbud er den 8. oktober 2024. Dokumentation for efterlevelse skal sendes til Finanstilsynet.

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 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://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 292 i lov om forsikringsvirksomhed, 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 påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Maya Halfdan Kabrit
Specialfuldmægtig