

Vestjylland Forsikring
Att.: Direktionen

10. november 2022

Ref. FRWA

J.nr. 22-011003

Påbud om at informere alle nuværende og tidligere kunder i forbindelse med overtrædelse af regler om ligebehandling

Afgørelse

Vestjylland Forsikring påbydes ved individuel kommunikation at orientere nuværende og tidligere kunder, som har været omfattet af ulovlige vilkår, om at virksomheden har haft forsikringsvilkår, der har været i strid med reglerne i lov om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med forsikring, pension og lignende finansielle ydelser. Det gælder dog ikke kunder, for hvem vilkåret ikke har haft relevans, f.eks. grundet alder eller køn, eller kunder som virksomheden ikke har kontaktoplysninger på.

Baggrund

Finanstilsynet modtog i oktober 2021 en borgerhenvendelse, der indikerede, at Vestjylland Forsikring havde forsikringsvilkår, der undtog dækning ved graviditet og fødsel.

Finanstilsynet har i den forbindelse anmodet Vestjylland Forsikring om at redegøre for, hvorvidt virksomheden har eller har haft inddraget forhold relateret til graviditet i bl.a. forsikringsvilkår, samt i hvilket omfang virksomheden har iværksat tiltag for at identificere, orientere og kompensere kunder, der har fået uretmæssigt afslag på forsikringsdækning.

I redegørelse af 3. december 2021 har Vestjylland Forsikring oplyst, at virksomheden i følgende produkter har haft forsikringsvilkår, som har undtaget forhold relateret til graviditet og fødsel:

- Ulykkesforsikring
- Rejseforsikring (afbestillingsdelen)

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

ERHVERVSMINISTERIET

I redegørelsen oplyste Vestjylland Forsikring følgende:

"På to forsikringsprodukter har vi [...] fundet anledning til at foretage nogen ændringer.

Ulykkesforsikring

Det gælder vores ulykkesprodukt, hvor vi dog ikke har haft bestemmelser om gravide, men hvor vi har fjernet en dækningsundtagelse omkring skader sket i forbindelse med fødsel (tidligere punkt 5.1.10).

Baggrunden for dækningsundtagelsen har været en præcisering af, at fødsler ikke er et ulykkestilfælde."

Vestjylland Forsikring vedlagde som bilag til redegørelsen relevante uddrag af betingelserne for ulykkesforsikring, hvoraf følgende fremgår af den ene version af betingelserne:

"5. Hvad dækker forsikringen ikke

(...)

5.1.10 Skader sket i forbindelse med fødsler."

Vestjylland Forsikring har oplyst, at dette oprindelige vilkår, der undtog for dækning af skader sket i forbindelse med fødsel, var gældende forud for 15. februar 2021. Siden 15. februar 2021 har virksomhedens betingelser for ulykkesforsikring ikke længere indeholdt denne undtagelse under punkt 5.1.10 vedrørende fødsel.

I redegørelsen oplyste Vestjylland Forsikring desuden følgende:

Rejseforsikring

"(...)

Under punkt 18.5.A. har vi tidligere omkring afbestillingsdækningen anført, at forsikringen ikke dækker sygdom/tilskadekomst eller graviditet, der er årsag til afbestillingen, såfremt forholdet var til stede ved køb af rejsen.

Her har vi også foretaget den tydeliggørelse, at det er graviditetskomplikationer forud for køb af rejsen, der ikke er en berettiget afbestillingsårsag efterfølgende (fortsat pkt. 18.5.A)."

Vestjylland Forsikring vedlagde som bilag til redegørelsen relevante uddrag af betingelserne for rejseforsikring, hvoraf følgende fremgår af den ene version af betingelserne:

"18.5 Forsikringen dækker ikke i tilfælde af:

a) sygdom/tilskadekomst eller graviditet, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af rejsen. Denne undtagelse gælder også selvom der ikke er

stillet en endelig diagnose, men sygdommen/tilskadekomsten eller graviditeten alene har udvist symptomer eller er under udredning. Dog ydes der dækning, såfremt sygdommen/tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen, ikke indenfor 3 måneder før køb af rejsen har

- 1. udvist symptomer*
- 2. givet anledning til lægebesøg, udover almindelig kontrol*
- 3. medført ændring i medicinering eller*
- 4. medført hospitalsindlæggelse”*

Virksomheden har oplyst, at dette oprindelige vilkår, der undtog for dækning ved afbestilling, hvis graviditeten var til stede på tidspunktet for bestilling af rejsen og rejsen efterfølgende måtte aflyses grundet graviditeten, var gældende forud for 1. april 2021. Siden 1. april 2021 har virksomhedens vilkår på rejseforsikring alene undtaget for dækning ved afbestilling grundet graviditetskomplikationer, som var til stede forud for bestilling af rejsen.

Af betingelserne for rejseforsikring gældende fra 1. april 2021 fremgår:

”18.5 Forsikringen dækker ikke i tilfælde af:

a) den sygdom eller tilskadekomst, herunder graviditetskomplikationer, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af rejsen. Denne undtagelse gælder også selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men tilskadekomst eller sygdommen alene har udvist symptomer eller er under udredning. Dog ydes der dækning, såfremt sygdommen eller tilskadekomsten, der er årsag til afbestillingen ikke indenfor 3 måneder før køb af rejsen har

- 1. udvist symptomer*
- 2. givet anledning til lægebesøg udover almindelig kontrol*
- 3. medført ændring i medicinering eller*
- 4. medført hospitalsindlæggelse”*

Vestjylland Forsikring har haft et udkast til afgørelsen i høring og har den 27. september, 28. september og 30. september 2022 svaret Finanstilsynet.

Virksomheden har spurgt til, hvilke konkrete vilkår i forsikringsbetingelserne, Finanstilsynet anser for at være i strid med reglerne om ligebehandling, da vilkårene ikke var citeret i udkastet til påbud. Virksomheden har desuden spurgt til eventuelle krav til indholdet af kommunikationen til kunderne i forlængelse af et påbud, og virksomheden har spurgt til, hvor langt tilbage i tid, virksomheden vil skulle kontakte kunder, bl.a. under hensyntagen til forældelsesreglerne.

Retligt grundlag

Reglerne for ligebehandling af mænd og kvinder i forhold til private forsikringer findes i lovbekendtgørelse nr. 950 af 14. august 2015 om ligebehandling

af mænd og kvinder i forbindelse med forsikring, pension og lignende finansielle ydelser (herefter "forsikringsligebehandlingsloven"). Loven trådte i kraft den 1. marts 1998.

Forskelsbehandling er i forsikringsligebehandlingsloven beskrevet som en handling, der medfører, at en person på grund af køn behandles eller stilles ringere end en anden person og omfatter bl.a. instruktion om forskelsbehandling af en person på grund af køn og enhver form for dårligere behandling af en kvinde i forbindelse med graviditet og under fravær i 14 ugers barselsorlov efter fødslen, jf. § 3 a, stk. 1, nr. 2 og 3, i forsikringsligebehandlingsloven.

Gravide kvinder nyder i medfør af § 3 a, stk. 1, nr. 3, en særlig beskyttelse, da enhver form for dårligere behandling i forbindelse med graviditet og under fravær i 14 ugers barselsorlov efter fødslen er betegnet som forskelsbehandling. Dermed udgør forskelsbehandling af gravide i den pågældende periode direkte forskelsbehandling.

I forhold til private forsikringer må anvendelse af køn som en faktor ved beregning af præmier og ydelser i forbindelse med forsikring og lignende finansielle ydelser i alle nye kontraktforhold, der indgås efter den 21. december 2012, ikke føre til forskelle i enkeltpersoners præmier og ydelser, jf. § 18 b.

Det følger af bekendtgørelse nr. 1779 af 6. september 2021 om god skik for forsikringsdistributører, at en forsikringsdistributører skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 4, stk. 1.

Finanstilsynet kan give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med god skik, herunder redelig og loyal adfærd, jf. § 41 i bekendtgørelsen.

Vurdering

Ligebehandling

Vestjylland Forsikring har oplyst, at de har haft forsikringsvilkår i deres ulykkesforsikring og rejseforsikring, som har undtaget for dækning i forbindelse med forhold relateret til graviditet og fødsel.

Finanstilsynet vurderer, at et forsikringsvilkår i en ulykkesforsikring, som undtager dækning for "*skader sket i forbindelse med fødsler*", medfører, at en gravid kvinde stilles ringere end andre kvinder og mænd.

Finanstilsynet er opmærksom på, at det forudsætter en forsikringsbegivenhed at opnå dækning på en ulykkesforsikring. Gravide og fødende kvinder kan imidlertid også opleve en sådan forsikringsbegivenhed i forbindelse med en fødsel. Et vilkår, der undtager for dækning ved skader, som sker i forbindelse med fødsel, må anses for at være udtryk for forskelsbehandling. Det

skyldes, at forsikringsvilkårene fastsætter, at en gravid kvinde, der måtte opleve et ulykkestilfælde i forbindelse med en fødsel, reelt har ret til en anden og dårligere ydelse i form af indskrænket dækning sammenlignet med øvrige kvinder og mænd.

Finanstilsynet anerkender, at en fødsel ikke i sig selv er en ulykke i forsikringsretlig forstand, men såfremt der under fødslen sker en ulykke, vil det give en fødende kvinde en anden og dårligere ydelse i form af indskrænket dækning.

Finanstilsynet vurderer ligeledes, at et forsikringsvilkår i en afbestillingsforsikring, som undtager for dækning hvis *"(...) graviditet, der er årsag til afbestillingen, var til stede ved køb af rejsen. Denne undtagelse gælder også selvom der ikke er stillet en endelig diagnose, men sygdommen/tilskadekomsten eller graviditeten alene har udvist symptomer eller er under udredning (...)"*, medfører, at en gravid kvinde forskelsbehandles alene på baggrund af køn.

Den konkrete afbestillingsforsikring dækker bl.a. når en rejse ikke kan påbegyndes eller hovedformålet med rejsen ikke kan gennemføres på grund af akut opstået sygdom og tilskadekomst forud for rejsen. Den konkrete formulering indebærer, at en kunde, der er gravid uden at være syg på tidspunktet for bestillingen af rejsen, ikke kan opnå dækning ved afbestilling, hvis kvinden efter rejsens bestilling oplever forhold relateret til graviditeten, som umuliggør rejsen. Finanstilsynet vurderer, at et sådant vilkår, som undtager for dækning ved afbestilling i forhold til kvinder, der er gravide på tidspunktet for rejsens bestilling, medfører en ringere dækning i forbindelse med graviditet og dermed en forskelsbehandling, som er uforenelig med reglerne i forsikringsligebehandlingsloven.

Vilkårene kan have medført, at gravide eller kvinder, der har født, har fået afslag på forsikringsdækning, ligesom vilkårene kan have medført, at kunder har afholdt sig fra at søge om forsikringsdækning, hvis de har læst/besøgt vilkårene i forbindelse med en skade/sygdom.

Samlet set vurderer Finanstilsynet, at den omhandlede undtagelse relateret til graviditet og undtagelsen relateret til skader sket ved fødsel i forsikringsvilkårene i henholdsvis Vestjylland Forsikrings afbestillingsforsikring og ulykkesforsikring er udtryk for forskelsbehandling på grund af køn. Finanstilsynet finder derfor, at Vestjylland Forsikring har haft forsikringsvilkår, der er uforenelige med bestemmelserne om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med forsikring, pension og lignende finansielle ydelser, og dermed har overtrådt § 18 b, i forsikringsligebehandlingsloven.

God skik

Finanstilsynet vurderer, at en virksomhed, der har haft vilkår, som har medført en uretmæssig forskelsbehandling af kunder, i medfør af reglerne om god skik har en forpligtelse til at sikre kunderne det bedst mulige udgangspunkt for at opnå den dækning, som de burde have haft ret til. Det bør ske ved, at virksomheden sikrer sig, at alle potentielt berørte kunder bliver informeret om, at deres forsikring har indeholdt et ulovligt vilkår. Dermed får kunderne mulighed for at afklare, om det ulovlige vilkår har medført, at de ikke har fået den udbetaling fra deres forsikring, som de har krav på.

Finanstilsynet finder derfor, at der er behov for, at Vestjylland Forsikring orienterer alle nuværende og tidligere kunder, som har haft det ulovlige vilkår, idet det ikke kan udelukkes, at nogle forsikringstagere har undladt at anmelde deres krav på baggrund af egen læsning af vilkårene eller på anden vis er blevet informeret om begrænsningerne i forsikringsdækningen som følge af vilkårene.

Det er desuden Finanstilsynets vurdering, at der kun kan ske en reel berigtigelse, hvis det sker individuelt i forhold til de potentielt berørte kunder, idet man ikke kan forvente, at kunderne af egen drift finder informationen, hvis den eksempelvis alene lægges på virksomhedens hjemmeside.

I forhold til Vestjylland Forsikrings spørgsmål om konkrete krav til indholdet af kommunikationen til kunderne bemærker Finanstilsynet, at det afgørende er, at oplysningerne gives på en loyal måde, så kunderne ikke overser eller er i tvivl om budskabet. Oplysningerne skal således have en fremtrædende placering i kommunikationen og må f.eks. ikke sammenblandes med andre oplysninger, som ikke er relateret til problemstillingen.

Vestjylland Forsikring skal selv foretage en vurdering af, hvor langt tilbage i tid virksomheden skal gå i forhold til orientering af kunder. Virksomheden skal i den forbindelse sikre, at alle kunder, for hvem informationen er relevant, bliver kontaktet. I relation til forældelsesreglernes betydning bemærker Finanstilsynet, at forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt tilsiger, at alle kunder, der potentielt kan have et krav mod virksomheden som følge af det ulovlige vilkår, skal gives mulighed for at varetage deres interesser.

Det falder udenfor Finanstilsynets kompetence at tage stilling til spørgsmål om forældelse, idet kompetencen til at fastlægge rækkevidden af forældelsesreglerne ligger i Ankenævnet for Forsikring eller ved domstolene. Finanstilsynet skal dog gøre opmærksom på, at Vestjylland Forsikring bør have klare juridiske holdepunkter for, at der er indtrådt forældelse, hvis virksomheden undlader at orientere kunder under henvisning til forældelse. Virksomheden kan alene undlade at orientere kunder, hvor der med sikkerhed er indtrådt forældelse.

Det fremgår af Vestjylland Forsikrings redegørelse til Finanstilsynet, at virksomheden ikke vurderer, at der er tale om vilkår, som er uforenelige med forsikringsligebehandlingsloven, og Finanstilsynet har konstateret, at virksomheden på den baggrund ikke har iværksat tiltag med henblik på at orientere eller kompensere kunder.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Vestjylland Forsikring hurtigst muligt ved individuel kommunikation at orientere nuværende og tidligere kunder, som har været omfattet af det ulovlige vilkår om, at virksomheden har haft forsikringsvilkår, der har været i strid med reglerne i lov om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med forsikring, pension og lignende finansielle ydelser, jf. bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører § 41.

Det gælder dog ikke kunder, for hvem vilkåret ikke har haft relevans, f.eks. grundet alder eller køn, eller kunder, som virksomheden ikke har kontaktoplysninger på.

Vestjylland Forsikring skal underrette Finanstilsynet om, hvorledes påbuddet er opfyldt inden fire måneder fra dags dato.

Præcisering af vilkår

Finanstilsynet har som led i håndteringen af virksomhedens redegørelse været i dialog med virksomheden om forståelsen af rejseforsikringsbetingelsernes punkt 1.1.f. om, hvilke udgifter rejseforsikringen dækker. Af betingelserne gældende fra 1. april 2021 fremgik:

"1.1. Hvilke udgifter dækker forsikringen

I tilfælde af akut sygdom eller tilskadekomst, opstået på rejsen, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige udgifter til:

(...) f. graviditetsproblemer, fødsel, behandling af et ufødt barn eller et barn, der er født for tidligt indtil 4 uger før forventet fødselstidspunkt. (...)"

Finanstilsynet fandt umiddelbart, at vilkåret var uklart i forhold til dækningens rækkevidde ved graviditetsproblemer. Finanstilsynet kunne derfor ikke på det foreliggende grundlag vurdere, om vilkåret var uforeneligt med bestemmelserne om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med forsikring, pension og lignende finansielle ydelser.

Vestjylland Forsikring har efterfølgende oplyst, at der er sket en justering af det konkrete vilkår for at sikre klarhed i forhold til dækningsomfanget for gravide. Graviditetsproblemer er efter justeringen ikke nævnt i pkt. 1.1.f., men er i stedet udtrykkeligt nævnt under betingelsernes definition af "Akut sygdom".

Vestjylland Forsikring har oplyst, at ændringen i betingelsernes ordlyd udelukkende er redaktionel og ikke har medført en ændring i den faktiske dækning.

Finanstilsynet vurderer på det grundlag, at rejseforsikringsbetingelsernes pkt. 1.1.f. ikke er eller har været uforeneligt med bestemmelserne om ligebehandling. Finanstilsynet forventer, at Vestjylland Forsikring sikrer kunderne information om justeringen i overensstemmelse med virksomhedens normale proces for ændringer i forsikringsvilkår.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes via Digital Post, 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 følger af § 354 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43, og bekendtgørelser udstedt i medfør heraf.

Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og har betydning for forståelsen af god skik, jf. § 43. Påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Frederik Waaben
Specialkonsulent