

APC FORSIKRINGSMÆGLERE A/S
Att.: Att.: Direktionen
Strandgade 4 C
1401 København K

23. august 2021

Ref. RGR

J.nr. 21-001692/69553-0003

Påbud for overtrædelse af lov om forsikringsformidling og bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører

Påbud

APC FORSIKRINGSMÆGLERE A/S (herefter APC) påbydes,

- at sikre at beregningen af vederlag er beskrevet i aftalen med kunden på en tydelig og forståelig måde, så kunden kan danne sig et overblik over de omkostninger, som er forbundet med at være betjent af APC, jf. § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.
- at fastlægge kundens krav og behov på baggrund af oplysninger fra kunden, inden en forsikringsaftale indgås, samt at sikre behørig dokumentation herfor, jf. § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.
- i forbindelse med rådgivning, og inden en forsikringsaftale indgås, at give kunden en individuel anbefaling samt redegøre for, hvorfor det pågældende produkt bedst opfylder kundens forsikringskrav og –behov, jf. § 16, stk. 1, nr. 5, i lov om forsikringsformidling og § 21 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Påbuddene har virkning fra det tidspunkt, de er kommet frem. Det betyder at APC fra denne dato ikke må indgå aftaler eller foretage rådgivning, som ikke overholder ovenstående påbud. APC har dog indtil tre måneder fra dato til at underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet samt sende dokumentation herfor.

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

ERHVERVSMINISTERIET

Baggrund

APC tilbyder primært rådgivning til privatkunder om pensionsordninger, der ikke er omfattet af en markedspensionsordning, eksempelvis individuelle pensionsordninger eller pensionsordninger, der står som fripolicer.

Finanstilsynet blev ultimo oktober 2019 gjort opmærksom på flere potentielle overtrædelser af lovgivningen i forsikringsmæglervirksomheden APC. Blandt andet modtog Finanstilsynet information om, at APC ikke på en tilstrækkeligt tydelig måde oplyste kunderne om modellen for opkrævning af vederlag. APCs vederlagsstruktur bestod af et årligt løbende vederlag beregnet ud fra AuM (assets under management dvs. størrelsen på pensionsdepotet) på 0,65 % af de første 3 mio. kr., 0,45 % af de næste 3 mio. kr. og 0,15 % af alt over 6 mio. kr. Beregningens 'trappe' på 0,65%, 0,45% og 0,15% var gældende for hvert pensionselskab kunden havde ordninger i. Modellen indebar, at hvis en kunde havde pensionsordninger i f.eks. tre pensionselskaber skulle kunden betale 0,65% af de første 3 mio. kr. i hver af selskaberne.

Finanstilsynet anmodede den 24. oktober 2019 på baggrund af de modtagne oplysninger APC om at redegøre for, hvordan virksomheden sikrede sig, at kunderne var tilstrækkeligt oplyst om afregning af vederlag, samt hvordan virksomheden sikrede sig, at kunderne modtog uvildig og korrekt rådgivning.

Finanstilsynet har i forbindelse med undersøgelsen modtaget flere redegørelser fra APC¹, og har på baggrund af de samlede oplysninger i sagen foretaget en vurdering af, hvorvidt APC handler i overensstemmelse med de gældende regler om uafhængig rådgivning, når virksomheden rådgiver sine kunder, samt hvorvidt virksomheden opfylder sine forpligtelser i henhold til god skik herunder i forhold til tydelig information om vederlaget forbundet med APC's ydelse.

Sagsfremstilling

Indledningsvist kan det oplyses, at APC benytter en forretningsmodel, hvor virksomheden formidler sit eget koncept Idealpension. Idealpension er et rådgivningskoncept, som er udviklet af APC og som er eksklusivt for kunder, som er betjent af virksomheden². Størstedelen af virksomhedens kunder placeres i de to eneste pensionselskaber, som tilbyder Idealpension.

Finanstilsynet anmodede den 13. februar 2020 APC om en redegørelse, for virksomhedens praksis i forbindelse med afregning af vederlag fra kunden,

¹ Redegørelser af 14. november 2019, 11. marts 2020, 22. juni 2020, 6. august 2020, 15. januar 2021 og 22. februar 2021.

² APC oplyser, at det er det enkelte pensionselskab, der fastlægger, udbyder og er ejer af deres respektive og unikke IdealPensions-produkter.

herunder om APCs praksis for opkrævning af vederlag i de enkelte kundeforhold var pr. police pr. pensionselskab, eller om det var samlet for alle kundens depoter, uanset at disse var placeret i forskellige pensionselskaber. Finanstilsynet udbad sig samtidig dokumentation herfor.

I sin redegørelse af 6. marts 2020 oplyste APC, at der har været to forskellige praksis i forbindelse med opkrævning af vederlag. Der var en praksis før og en praksis efter APC hjemtog beregningen af vederlag fra pensionselskaberne i januar 2015. Før januar 2015 var det ikke muligt for APC at opkræve vederlag på tværs af pensionselskaberne, da pensionselskaberne hver især beregnede og opkrævede APC's vederlag på grundlag af det aftalegrundlag, som APC oplyste om den enkelte kunde til pensionselskabet. Det enkelte pensionselskab havde af gode grunde ikke kendskab til kundens eventuelle APC-betjente AuM i andre pensionselskaber og beregnede og opkrævede derfor alene på grundlag af det APC-betjente AuM i det pågældende selskab.

Efter hjemtagelse af beregningen af vederlag var APC's praksis følgende:

"Efter at have valideret det vederlag, der skal opkræves, sender APC en vederlagsfil (opkrævningsinstruks) på policeniveau til pensionselskabet. Filen indeholder samtlige kunder, der har APC-betjent AuM i pensionselskabet.

Der opkræves altid vederlag på policeniveau og på tværs af pensionselskaberne, så alle kunder betaler vederlag til APC som en saldoomkostning af deres samlede AuM under APC-betjening.

Kundens samlede vederlag er således opgjort på grundlag af det samlede AuM og er uafhængigt af, om AuM er fordelt på flere pensionselskaber eller på flere policer. Det opkrævede vederlag for det samlede AuM fordeles forholdsmæssigt over pensionselskaber, policer og skattekode."

APC oplyste endvidere, at der har været anvendt flere versioner af aftalegrundlag i perioden fra etableringen af APC Forsikringsmæglere A/S i 2007 og frem til i dag. Siden hjemtagningen af vederlagsberegningen fra pensionselskaberne i januar 2015 har der uanset aftalegrundlag været benyttet samme praksis for vederlagsopkrævning overfor alle APC-betjente kunder. Dette for at sikre, at alle kunder, uanset oprindeligt aftalegrundlag, behandles lige og opnår det mest fordelagtige beregningsgrundlag.

Den 25. maj 2020 anmoder Finanstilsynet om yderligere oplysninger, herunder om APC kunne bekræfte, hvorvidt det var korrekt, at der forud for 1. 7. 2014 blev opkrævet vederlag på følgende måde:

- 0,65% af midler op til 3 mio. kr.
- 0,45% af midler fra 3 mio. kr. til 6. mio. kr.
- 0,15% af midler over 6 mio. kr.

I sin redegørelse af den 4. juni 2020 bekræftede APC, at dette var korrekt.

Finanstilsynet anmodede herudover APC om at bekræfte, hvorvidt det var korrekt, at APC indtil 2015 havde en vederlagsstruktur, hvor en kunde kunne risikere, at blive opkrævet et større vederlag, hvis kunden var placeret i mere end ét pensionsselskab. Herudover blev APC bedt om at bekræfte, at vederlagsopkrævningen var pr. pensionsselskab, hvilket betyder, at hvis en kunde havde 3 mio. kr. i ét selskab og 3 mio. kr. i ét andet selskab, så skulle kunden betale 0,65% til APC af begge ordninger og ikke 0,65% af den ene og 0,45% af den anden.

Hertil svarede APC:

"Det er en næsten korrekt beskrivelse.

APCs vederlagsstruktur var før 2013 et årligt løbende vederlag på 0,65 % af de første 3 mio. kr., 0,45 % af de næste 3 mio. kr. og 0,15 % af alt over 6 mio. kr. Det gjaldt indtil vederlagsmodellen blev ændret i 2013, hvor der blev indført et minimumsvederlag på 5.000 kr. pr. kunde i årligt løbende vederlag på nye samarbejdsaftaler. Satserne forblev derudover uændrede.

Vederlagsmodellen blev ændret igen i 2014, hvor APC valgte (gældende for alle kunder) at ingen af selskabets kunder skulle betale vederlag af AuM over 6 mio. kr. Dette har været gældende siden 2014. APC indførte dermed samtidig et loft for vederlagets samlede størrelse (i kroner) til APC. På dette tidspunkt gjaldt loftet pr. selskab. Effektivt fra januar 2015 er dette siden blevet ændret til et samlet vederlagsloft på 33.000 kr. pr. kunde (ved en samlet opsparing, under APC betjening og med APC vederlag, på > 6 mio. kr.)."

Finanstilsynet havde i sin henvendelse henvist til, at tilsynet var i besiddelse af oplysninger, hvoraf det fremgik, at APC d. 23. oktober 2019 oplyste til minimum én af sine kunder, at den 'gængse opkrævningsmetode', var pr. selskab og ikke for kundens samlede AuM. Ligesom de oplyste kunden om, at det krævede en 'særaftale', hvis kunden ikke skulle betale vederlag pr. selskab.

APC svarede hertil:

"Vi ønsker at tilføje en vigtig præcisering. Der er ikke tale om, at APC den nævnte dato "... oplyser sine kunder". Der er tale om en – beklageligvis uklar – besked, der er givet til en enkelt kunde, [...], i forbindelse med en konkret klagesag. Vi har ikke kunnet identificere andre skrivelser med det indhold på den pågældende eller andre datoer.

APC skriver i samarbejdsaftalen med kunden: "årligt vederlag til APC % af pensionssaldo". Det beskriver, efter APCs opfattelse, at beregningen af vederlag sker af den samlede APC-betjente saldo (hvor APC opkræver vederlag) på tværs af selskaberne – vel at mærke efter at dette er blevet en teknisk mulighed."

APC havde tidligere oplyst, at vederlagsstrukturen var blevet ændret pr. 2015 – og ikke først i oktober 2019 – således at en kunde fra dette tidspunkt blev afregnet for ét samlet AuM. Det vil sige, at vederlagstrappen fra dette tidspunkt gælder for alle kundens pensionsordninger, uanset hvor mange pensionselskaber, de er placeret i.

Finanstilsynet anmodede derfor APC om at redegøre for, hvorvidt den ændrede praksis også trådte i kraft for allerede eksisterende ordninger, eller om det alene fik betydning for kundeforhold etableret efter 2015. Hvis den ændrede praksis også omfattede eksisterende kunder, skulle APC indsende dokumentation for dette, herunder en redegørelse for, hvordan kunderne var blevet oplyst om ændringen.

APC oplyste d. 18. juni 2020 alene, at de 'bekræftede at dette er korrekt', hvilket Finanstilsynet måtte forstå på den måde, at alle ordninger hos APC – uanset hvornår kundeforholdet var etableret - blev afregnet og opkrævet på samme måde.

Da der fortsat var usikkerhed om, hvornår APC gik fra ordningen om opkrævning af vederlagstrappen per pensionselskab til ordningen om opkrævning af vederlagstrappen for det samlede AuM anmodede Finanstilsynet den 14. juli 2020 APC om at redegøre for, hvornår denne ændring trådte i kraft for de eksisterende kunder.

Den 10. august 2020 svarede APC FORSIKRINGSMÆGLERE A/S følgende til ovenstående:

1. *"Et fyldestgørende svar på spørgsmålet om, hvornår den eventuelle vederlagsfordel er implementeret for eksisterende kunder kræver en sondring i forhold til tidspunktet for den enkelte kundes aftaleindgåelse med APC.*

- 1) *Kunder som er indtegnet hos APC efter 1. januar 2017, hvor APC foretog en større omskrivning af sin samarbejdsaftale med modernisering af vilkår, har (hvis relevant i forhold til størrelsen på kundens samlede AuM under betjening) fået vederlagsfordelen af 'stabling af AuM' på tværs af pensionsselskaberne (hvor APC opkræver vederlag) fra starten af deres kundeforhold med APC. Dette gælder samtlige kunder efter 1. januar 2017.*
- 2) *Kunde, som er indtegnet som kunder hos APC før 1. januar 2017 har ad to omgange fået implementeret den (eventuelle) vederlagsfordel (hvis relevant i forhold til størrelsen på kundens samlede AuM under betjening).*

Med formuleringen 'ad to omgange' menes konkret en implementering af vilkårsmoderniseringen, hvor datoen for 'stabling af auM' på tværs af pensionsselskaberne (hvor APC opkræver vederlag) har haft vederlagsberegningmæssig effekt fra, er blevet rykket tilbage i tid over to omgange mod det endelige starttidspunkt i januar 2015. Sidste ændring af effektivt implementeringstidspunkt for 'stabling af AuM' er sket juni 2020 (sikrede effektdato for 'stabling af AuM' fra januar 2015). Første ændring af effektiv implementeringstidspunkt for 'stabling af AuM' skete januar 2019 (sikrede effektdato for 'stabling af AuM' fra januar 2019)."

Finanstilsynet anmodede herefter selskabet om en kundeoversigt 17. december 2020 og efterfølgende om 24 konkrete kundemapper for perioden 2015-2020.

Kundemapperne skulle indeholde alle oplysninger, som er indgået i kundeforholdet herunder aftaler, krav og behovsanalyser mm.

Finanstilsynet modtog dette materiale 22. februar 2021.

Kundemapperne indeholder bl.a. rådgivningsaftalerne mellem APC og kunderne. Af disse aftaler fremgår bl.a. følgende:

"Rådgivnings- og serviceydelser

APC's rådgivnings- og serviceydelser er beskrevet i bilag 1 (herefter benævnt ydelserne). Ydelserne er gennemgået med kunden inden indgåelsen af samarbejdsaftalen. For god ordens skyld præciseres det, at kunden er indforstået med, at APC ikke yder rådgivnings- og serviceydelser, der ikke direkte fremgår af bilag 1., og dermed blandt andet begrænset til ikke at yde anden finansiel rådgivning og investeringsrådgivning. Det er kunden, der har ansvaret for og beslutter, hvilke midler der skal investeres samt risikoprofilen for de investerede

midler, og APC yder ikke rådgivning om, hvordan og i hvilket omfang kunden bør investere sine midler. Den beslutning er afhængig af kundens risikoprofil, som alene beslutes og fastsættes af kunden. Kunden skal søge anden rådgivning om disse forhold i det omfang det skønnes nødvendigt af kunden.”

Ud af de 24 kundemapper indeholdte 20 af dem ikke dokumentation for, at APC havde foretaget afdækning af kundernes krav og behov. De samme 20 kundemapper indeholdte heller ikke dokumentation for APC's individuelle anbefaling til de enkelte kunder.

Retligt grundlag

Det fremgår af § 16, stk. 1, i lov om forsikringsformidling, at forsikringsformidlere, der betegner sig som uafhængig forsikringsformidler, forsikringsmægler eller anvender andre betegnelser, der giver udtryk af, at forsikringsformidleren er uafhængig, skal opfylde en række betingelser., herunder nr. 1 og 5 i bestemmelsen:

Det fremgår af § 16, stk. 1, nr. 1, at:

”Forsikringsformidleren må alene repræsentere kunden og handle i den enkelte kundes interesse og må ikke lade sig påvirke af egne eller tredjemands interesser.”

Det fremgår af bemærkningerne i lovforslaget til § 16, stk. 1, nr. 1, at

”En forsikringsformidler, der betegner sig som uafhængig eller som forsikringsmægler, skal agere som kundens uvildige rådgiver. Det indebærer, at det er kundens interesser og forhold, som er det afgørende for formidlingens indhold. Dette hensyn har forrang for forsikringsformidlerens eventuelle særlige interesser i, hvilke valg kunden træffer.”

Det fremgår af § 16, stk. 1, nr. 5, at:

”Forsikringsformidleren skal yde rådgivning på baggrund af en analyse af et så stort antal af de på markedet disponible forsikringsaftaler, at formidleren er i stand til at rådgive kunden om, hvilken forsikringsaftale der opfylder kundens behov bedst.”

Det fremgår videre af § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at:

”En forsikringsdistributør skal i sin handelspraksis over for forbrugere udvise god erhvervsskik.”

Det fremgår videre af § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at:

"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 endeligt af samme bekendtgørelses § 21, at:

"Når en forsikringsdistributør yder rådgivning, inden en forsikringsaftale indgås, skal forsikringsdistributøren give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens forsikringskrav og -behov."

Høring

APC har haft et udkast til afgørelse i høring i perioden 3. juni til 29. juni. APC er i forbindelse med høringsprocessen kommet med flere bemærkninger til afgørelsen.

- APC påpeger at det kun er én kunde, der som følge af en fejl, har fået forkerte oplysninger om vederlaget.
- APC oplyser at man er i gang med at forbedre sin behovsanalyse.
- APC bestrider, at de ikke yder rådgivning men tager til efterretning, at dette ikke er dokumenteret.

Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet bemærker indledningsvis, at APC betegner sig som uafhængig forsikringsformidler og derfor som konsekvens heraf skal overholde de betingelser, som fremgår af § 16 i lov om forsikringsformidling, herunder betingelsen om alene at handle i kundens interesse og ikke varetage egne eller tredjemands interesser.

APC benytter en forretningsmodel, hvor virksomheden formidler sit eget rådgivningskoncept til investering af pensionsmidler, Idealpension. Idealpension er et koncept, som er udviklet af APC, og som er eksklusivt for kunder, som er betjent af virksomheden.

Dette skal sammenholdes med, at størstedelen af virksomhedens kunder placeres i de to eneste pensionselskaber, som tilbyder Idealpension.

Det er derfor særligt vigtigt, at APC sikrer en tilstrækkelig vurdering af kundernes krav og behov samt dokumentation herfor. Dette skal – ud over at sikre, at kunderne får de rigtige anbefalinger – også tjene som dokumentation for, at APC reelt er uafhængige i deres rådgivningsvirksomhed.

Sagen omhandler følgende punkter:

- APCs manglende overholdelse af § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører ved ikke at oplyse tydeligt om virksomhedens vederlagsopkrævning.
- APCs manglende overholdelse af § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører ved ikke at foretage analyser af kundernes krav og behov.
- APCs manglende overholdelse af § 16, stk. 1, nr. 5, i lov om forsikringsformidling og § 21 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører ved ikke at give kunderne en individuel anbefaling samt begrundelse herfor i forbindelse med rådgivning.

APCs utilstrækkelige oplysninger om vederlag

Det fremgår af § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at en forsikringsdistributør i sin handelspraksis overfor forbrugerne skal udvise god erhvervsskik.

For at overholde denne bestemmelse, er det afgørende, at en kunde, inden en aftale indgås, bliver tilstrækkeligt oplyst om alle relevante forhold i aftalen, herunder særligt de omkostninger, der er knyttet til aftalen.

APC benyttede en særlig model for beregning og opkrævning af vederlag, hvor kunden kunne risikere, at skulle betale højere vederlag, end det som kunden ud fra kommunikationen umiddelbart måtte forvente. Der fremgår således intet i samarbejdsaftalen mellem APC og kunden om, at APC anvender en vederlagsmodel, hvor de oplyste trappe-satser, på henholdsvis 0,65%, 0,45% og 0,15%, beregnes pr. selskab. Af samarbejdsaftalen fremgår det alene, at vederlaget beregnes ud fra disse satser.

Dette skal ses i sammenhæng med den måde opkrævning af vederlag foretages på i det enkelte kundeforhold. Vederlaget, som kunden skal betale til APC, udgør en procentsats af kundens AuM hos det enkelte pensionselskab. Betalingen af vederlaget sker i form af en overførelse fra kundens pensionsdepot hos det enkelte pensionselskab, og denne overførelse fremgår alene af kundens depotoversigt. Kunden har således kun mulighed for at opdage en potentiel forkert opkrævning ved at tilgå sin depotoversigt hos hvert af sine pensionselskaber, sammenholde disse og forsøge at efterregne opkrævningen.

APC har overfor Finanstilsynet haft vanskeligt ved at redegøre for, hvornår hvilken opkrævningsmetode har fundet anvendelse. APC har af flere omgange oplyst Finanstilsynet om, at alle kunder var blevet opkrævet af deres samlede AuM, hvilket sikre kunden de laveste omkostninger, siden 2015, hvilket efterfølgende har vist sig ikke at være tilfældet, da størstedelen af APCs kunder først i 2019, efter Finanstilsynet var i kontakt med APC, overgik til denne opkrævningsmetode.

Det er afgørende, at en vederlagsaftale er klar og tydelig, så kunden til hver en tid ved præcist, hvor meget denne betaler for sin aftale med APC.

APC påbydes derfor at sikre, at virksomhedens kunder er tilstrækkeligt oplyst om virksomhedens vederlagsmodel. Beregningen af vederlag skal fremgå på en tydelig og forståelig måde, så kunden kan danne sig et klart overblik over de omkostninger, som kunden vil have til APC, jf. § 5 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

APCs manglende analyser af kundernes krav og behov.

Det fremgår af § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at forsikringsdistributøren, inden en forsikringsaftale indgås, skal fastlægge kundens krav og behov.

Det er afgørende i ethvert kundeforhold, at der er foretaget en tilstrækkelig kravs- og behovsanalyse, da den danner grundlag for hele rådgivningsforløbet og den individuelle anbefaling til kunden. Finanstilsynet kan ikke af selskabets redegørelser eller de indsendte kundemapper se, at der foretages en sådan analyse.

APC påbydes derfor, inden en forsikringsaftale indgås og på baggrund af oplysninger fra kunden, at fastlægge kundens krav og behov samt sikre behørig dokumentation herfor, jf. § 20 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

APCs manglende individuelle anbefalinger samt begrundelse herfor i forbindelse med rådgivning.

Det fremgår af § 16, stk. 1, nr. 5, i lov om forsikringsformidling, at forsikringsformidleren skal yde rådgivning på baggrund af en analyse af et så stort antal af de på markedet disponible forsikringsaftaler, at formidleren er i stand til at rådgive kunden om, hvilken forsikringsaftale der opfylder kundens behov bedst.

Det fremgår videre af § 21 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører, at når en forsikringsdistributør yder rådgivning, skal forsikringsdistributøren, inden en forsikringsaftale indgås, give en individuel anbefaling, der

forklarer, hvorfor et bestemt produkt bedst opfylder kundens forsikringskrav og -behov.

APC har ikke indsendt dokumentation for, at der er givet en individuel anbefaling i nogle af de kundeforhold, der fremgår af de fremsendte kundemapper forud for 2020.

Hertil fremgår det af APC rådgivningsaftale, at:

"APC yder ikke rådgivning om, hvordan og i hvilket omfang kunden bør investere sine midler."

Det fremgår generelt af aftalen mellem APC og kunden, at virksomheden alene vejleder og underviser kunden i udbuddet af produkter.

Når APC betegner sig som uafhængig forsikringsmægler, er virksomheden jf. § 16, stk. 1, nr. 5, forpligtet til at yde rådgivning på baggrund af en analyse af et så stort antal af de på markedet disponible forsikringsaftaler, at formidleren er i stand til at rådgive kunden om, hvilken forsikringsaftale der opfylder kundens behov bedst. APC er derfor forpligtet til at anbefale et produkt til kunden. Det gør ingen forskel, at det i sidste ende er kunden, som selv vælger sit produkt, så længe det sker på baggrund af APC's rådgivning og vejledning. Hele formålet med at indgå aftale om at få bistand af en uafhængig formidler er netop, at formidleren skal bistå kunden i det specifikke valg af pensionsprodukt.

APC påbydes, i forbindelse med rådgivning og inden en forsikringsaftale indgås, at give en individuel anbefaling, der forklarer, hvorfor ét bestemt produkt bedst opfylder kundens forsikringskrav og –behov, jf. § 16, stk. 1, nr. 5, i lov om forsikringsformidling og § 21 i bekendtgørelse om god skik for forsikringsdistributører.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 37, i lov om forsikringsformidling. 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/erhvervsankenaeavnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Jf. § 34 i lov om forsikringsformidling skal Finanstilsynet orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, anklagemyndigheden eller domstolene, og som er af almen interesse eller af betydning for forståelsen af bestemmelserne i denne lov, bortset fra sager omfattet af kapitel 2, §§ 13-15 og kapitel 6 og 7.

Finanstilsynet offentliggøre denne afgørelse, da det vurderes at den har almen interesse.