

Rättsenhet 2  
Joel Westerlund

## Avslutspromemoria – Undersökning av försäkringsförmedlares informationsgivning till konsumenter

### 1 Inledning och bakgrund

Konsumentverket har tillsyn över att informationsbestämmelserna i 6 kap. lag (2005:405) om försäkringsförmedling, LFF, efterföljs. Bestämmelserna syftar till att konsumenter ska ges viss information innan ett försäkringsavtal ingås och därmed ges möjlighet att kunna fatta välgrundade affärsbeslut i försäkringsfrågor.

För att ta reda på om försäkringsförmedlare uppfyller dessa informationskrav har Konsumentverket genomfört en undersökning. Undersökningen anknyter till den undersökning med samma frågeställning som verket genomförde under 2012 (Dnr 2011/693) vilken särskilt avsåg informationsgivningen hos banker och större försäkringsförmedlare.

#### 1.1 Metod och avgränsningar

Den undersökning som nu har genomförts har omfattat 40 stycken försäkringsförmedlare med tillstånd att förmedla försäkringar primärt avsedda för sparande. Urvalet har avgjorts efter samråd med Finansinspektionen och Konsumenternas försäkringsbyrå.

Undersökningen genomfördes genom att utvalda förmedlare ombads att inkomma med den information som de lämnar till konsumenter i samband med försäkringsförmedling, förklara hur förmedlingsprocessen går till och vilken information som lämnas när. Undersökningens närmare utformning framgår av bilaga till denna PM.

I granskningen har underlag inkommit till och med februari 2013. De resultat som redovisas nedan tar därmed sikte på hur informationen var utformad vid denna tidpunkt. Informationen har i undersökningen enbart granskats i förhållande till de informationskrav som ställs i 6 kap. LFF. Granskningen har således inte beaktat andra informationskrav såsom att relevant och rättvisande riskinformation ska finnas samt att viktiga begränsningar av försäkringsskyddet tydligt ska framgå.

## 2 Resultat

### 2.1 Kort bortfallsanalys

Från undersökningen bortföll totalt 16 försäkringsförmedlare, vilket Konsumentverket uppfattar är ett betydande antal. Olika skäl finns till bortfallet. Det vanligaste, och möjligen också mest besvärande, var att förmedlaren var avflyttad från den adress som framgick av Bolagsverkets register<sup>1</sup> samt att någon giltig eftersändningsadress inte fanns. I dessa fall kunde inte någon granskning ske av informationens sakinnehåll och Konsumentverket kan heller inte dra några säkra slutsatser huruvida dessa förmedlare är verksamma på marknaden eller inte.

Ett andra skäl till bortfallet var att förmedlaren uppgav att förmedling inte skedde till privatpersoner. I dessa fall var en materiell granskning av informationens innehåll möjlig, men någon granskning av sakinnehållet skedde inte eftersom ett konsumentperspektiv saknades och därmed skäl för Konsumentverket att agera.

Ett tredje skäl som förklarar bortfallet var att förmedlaren uppgav att verksamheten hade upphört och att tillståndet<sup>2</sup> var återkallat hos Finansinspektionen. Skälet till återkallelsen framgick inte av de svar som inkom till Konsumentverket. Inte heller i dessa fall fanns någon information att granska.

Utöver ovanstående skäl förekom ytterligare ett fåtal som ledde till att förmedlaren bortföll från granskningen.

### 2.2 Övergripande resultat

Undersökningen visar på ett övergripande plan att brister finns i den information som försäkringsförmedlare lämnar till konsumenter. Det är därmed önskvärt att få till stånd förbättringar så att information uppnås som är 1) av rätt innehåll och omfattning, 2) klar och begriplig och 3) lämnad i rätt tid.

Den övergripande information som lämnas om försäkringsförmedlingen ges normalt sett i ett tidigt skede av förmedlingsprocessen och är ofta samlad på ett separat ark eller i en presentationsfolder. Brister som ofta återfinns i denna information är att den inte når upp till de krav som LFF ställer på både omfattning och precision.<sup>3</sup> Så länge kompletterande information ges "i rimlig tid innan" försäkringsavtalet ingås, och informationen

---

<sup>1</sup> En försäkringsförmedlare ska, enligt 2 kap. 3 § LFF, registrera sig hos Bolagsverket. Förmedlaren ska även, enligt 6 kap. 1 § 2 p., lämna information till konsumenter om vilket register som förmedlaren finns upptagen i och hur registreringen kan kontrolleras.

<sup>2</sup> Försäkringsförmedling är tillståndspliktig verksamhet i enlighet med 2 kap. 1 § LFF och förmedlaren ska, jämlikt 6 kap. 1 § 3 p., informera om att Finansinspektionen är tillsynsmyndighet.

<sup>3</sup> Se i synnerhet 6 kap. 1 §, men även 2 § LFF.

vidare uppfyller formkraven att vara "klar och begriplig" och kunna bevaras i oförändrat skick<sup>4</sup>, är informationen i sin ordning.

Konsumentverket konstaterar dock att i dessa fall, när informationsgivningen sker stegvis, blir det svårt för konsumenter att få en samlad bild av informationen. Risken finns också att väsentlig information ges för nära inpå avtalslutet och därmed inte hinner beaktas av konsumenten.

Denna mer detaljerade information ges ofta i standardiserad form genom mallar. Konsumentverket uppfattar att standardmallar har fördelar; bland andra att informationspunkter inte förbises och att jämförelser underlättas, men att det inte är möjligt att ta ställning till om och hur den information som ges uppfyller kraven på innehåll, klarhet och begriplighet innan standardmallen är ifylld. Givet att så sker först vid rådgivningstillfället ges inte informationen i rimlig tid innan försäkringsavtalet ingås och få konsumenter torde i detta skede avbryta rådgivningen för att jämföra det färdigifyllda formuläret med andra alternativ.

### *2.3 Vad består bristerna i?*

I ovanstående avsnitt presenterades enbart övergripande iakttagelser från undersökningen. Mer specifikt kan nedanstående brister och behov av förtydliganden lyftas fram.

#### ***Initiativet till rådgivningsmöte***

På frågan om hur förmedlingsprocessen går till har några förmedlare uppgivit att första steget är att konsumenter kontaktas och bjuds in till ett informationsmöte eller seminarium. En fråga som då uppkommer är att hur information som ges vid detta tillfälle är att klassificera rättsligt. Då informationen inte är individuellt anpassad är den inte att klassificera som rådgivning. Konsumentverkets uppfattning är dock att det är troligt att konsumenter uppfattar även denna information som råd i meningen "rekommendationer om ett handlingsätt som är att föredra". Verket vill i sammanhanget även framhålla att när konsumenter kontaktas via telefon ska god sed vid telefonförsäljning<sup>5</sup> följas.

#### ***Råd på grundval av en opartisk analys***

En brist som förekommer är hur förmedlare redogör för sitt oberoende eller informerar om att förmedlingen sker uteslutande för vissa företag med eller utan att förmedlaren är avtalsenligt förpliktad till det. Genom denna information ska konsumenten få ges kännedom om förutsättningarna för de råd som förmedlaren lämnar och vad urvalet av produkter baseras på. Konsumentverket noterar att vissa förmedlares redovisning på denna punkt riskerar att vilseleda konsumenten, som i det fall att förmedlingen uppges ske

---

<sup>4</sup> I 6 kap. 3 § 1 st. anges att informationen ska lämnas i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kunden (konsumenten).

<sup>5</sup> Begreppet telefonförsäljning används som samlingsbegrepp för kontakter i avsättningsfrämjande syfte trots att någon försäljning (avtalsingående) inte sker vid denna kontakt.



genom en opartisk analys samtidigt som det endast är ett begränsat antal produkter som utgör underlag för analysen.

### ***Priset för förmedlingen***

Exempel förekommer på olika skrivningar gällande det pris som konsumenten får betala i samband med förmedlingen. En tydlig prismodell är de fall där konsumenten får betala ett arvode för förmedlingen. Vanligt är dock att det istället uppges att förmedlingen är "kostnadsfri" eller "inte kostar något extra". Mer korrekt är enligt Konsumentverkets bedömning att informera om att priset för förmedlingen ingår i den premie som konsumenten har att betala för försäkringsprodukten, vilket innebär ekonomiska konsekvenser över tid för konsumenten. Något exempel förekommer även på när förmedlingen uppges vara kostnadsfri, men att en administrativ avgift behöver betalas. Konsumentverkets bedömning är att en sådan formulering är vilseledande och strider mot hur gratisbegreppet, och därmed likställda begrepp, får användas.

### ***Ersättningar till förmedlaren***

En central fråga för att identifiera och hantera intressekonflikter är på vilket/vilka sätt försäkringsförmedlaren ersätts. Undersökningen visar på flera exempel där det inte är tydligt för konsumenten vilken ersättning som förmedlaren får. Särskilt svårt är det att bilda sig en uppfattning om ersättningen när flera modeller förekommer, ibland kombinerade, och löptiderna för produkterna är långa. Ofta anges grunderna för ersättningen och att mer detaljerad information kan fås på begäran. Det är naturligt att så sker inom ramen för övergripande information. Enligt Konsumentverkets uppfattning är det dock en avgörande skillnad mellan att få information presenterad, respektive att aktivt behöva fråga efter den. Det sagda gäller särskilt om informationen efterfrågas nära inpå avtalsslut när konsumenten sitter i ett personligt möte med förmedlaren.<sup>6</sup> I standardmallarna anges ofta en ruta som är möjlig att fylla i med ett exakt belopp när en konkret produkt och villkor för denna har valts. En sådan information ger således ett klart besked om ersättningen, men ger inte besked om vad ersättningen hade varit om andra produkter hade valts. I de fall ersättningarna inte redovisas på ett transparent och begripligt sätt, saknar konsumenten möjlighet att förstå vilka incitament som förmedlaren har för att föreslå en försäkring över huvudtaget, och mer specifikt varför en viss produkt föreslås framför en annan.

### ***Information tidsmässigt för nära inpå avtalsslut***

I avsnitt 2.2 ovan har berörts att informationen ofta ges i olika dokument vilka konsumenterna får del av vid olika tidpunkter under förmedlingsprocessen. I vissa fall kan det, enligt Konsumentverkets bedömning, ifrågasättas om informationen ges "i rimlig tid innan" försäkringsavtalet ingås. Konsumentverkets uppfattning är att denna tidsrymd behöver vara flexibel och anpassas efter den enskilda konsumentens förmåga att tillgodogöra sig informationen.

---

<sup>6</sup> Jämför vad som sägs i avsnitt 2.2 *in fine* ovan samt under rubriken "Information tidsmässigt för nära inpå avtalsslut" nedan.

### **Vägledning respektive tvistelösning**

Enligt förarbetena till LFF (prop. 2004/05:133) bör försäkringsförmedlaren i sin information ange att konsumenter kan få vägledning från Konsumenternas försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt den kommunala konsumentvägledningen. I förarbetena anges även kontaktuppgifter till dessa bör anges. Undersökningen visar att de flesta förmedlare lämnar information om möjligheterna till vägledning, men att kontaktuppgifter är sällsynta. Om färdiga kontaktuppgifter finns minskar distansen för konsumenter att ta kontakt med vägledare. Konsumentverket anser därför att denna information ska ges av förmedlarna.

Beträffande tvistelösning bör Allmänna reklamationsnämnden nämnas i informationen, även här med angivande av kontaktuppgifter, vilket undersökningen visar inte alltid sker. I standardmallarna nämns ofta allmän domstol, Allmänna reklamationsnämnden samt skiljeförfarande som fora att pröva tvister i. I något fall anges att tvister ska avgöras genom förenklat skiljeförfarande. Ett sådant villkor bedömer Konsumentverket som oskäligt i konsumentförhållanden.

### **3 Ärendets fortsatta handläggning**

Mot bakgrund av att undersökningen är genomförd är ärendet färdigbehandlat och kommer att avslutas. I 21 fall kommer tillsynsärenden att inledas med syfte att förbättra den information som ges till konsumenter. I fem fall har Konsumentverket efter genomgång av informationen funnit att ett konsumentintresse saknas. Dessa förmedlare har genom skrivelser meddelats Konsumentverkets ställningstagande. I tre fall har Konsumentverket inte funnit några brister i informationsgivningen och återstående 11 förmedlare har av olika skäl bortfallit från granskningen.<sup>7</sup>



Joel Westerlund  
Jurist

---

<sup>7</sup> Jämför avsnitt 2.1 ovan.

**Rättsenhet 2**

Yashin Hajee

054-194016

Joel Westerlund

054-194034

BILAGA TILL 2012/1058-1010**Undersökning av försäkringsförmedlares  
informationsgivning till konsumenter**

Konsumentverket har tillsynsansvar över bland annat marknadsföringslagen (2008:486), MFL, och till denna lag knuten så kallad annexlagstiftning. En sådan annexlagstiftning är informationsbestämmelserna i 6 kap. lag (2005:405) om försäkringsförmedling, LFF. Tillsynsansvaret över denna lags övriga delar har Finansinspektionen.

**Bakgrund**

Försäkringar för skydd och sparande har ökat i omfattning och komplexitet och blivit av större betydelse för konsumenter. Också försäljningskanalerna har blivit fler och därmed svårare för konsumenter att överblicka. Mot denna bakgrund är det av särskild vikt att informationsgivningen till konsumenter fungerar i enlighet med bestämmelserna i 6 kap. LFF.

För att på korrekt sätt kunna bedöma omfattningen av, och kvaliteten på, den information som försäkringsförmedlare tillhandahåller konsumenter har Konsumentverket beslutat att genomföra denna undersökning.

**Efterfrågad information**

Ert företag ombeds att till Konsumentverket inkomma med underlag som återger vilken information som lämnas till konsumenter om försäkringsförmedlingen. Underlag som beskriver försäkringsprodukterna som sådana efterfrågas inte.

Med information om försäkringsförmedlingen avses såväl övergripande information om försäkringsförmedlingen som individuellt anpassad information i samband med den enskilda förmedlingen. Vänligen beskriv i ert svar även kortfattat hur förmedlingssituationen går till och när i tid konsumenten ges respektive information.

Ert svar ska vara Konsumentverket tillhanda **senast den XXX** antingen i brevform till Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad eller per e-post till [joel.westerlund@konsumentverket.se](mailto:joel.westerlund@konsumentverket.se)

Vänligen ange ärendenummer (Dnr) **2012/1058** i ert svar.

Eventuella frågor besvaras av juristerna Yashin Hajee och Joel Westerlund.

---

Yashin Hajee  
Jurist

Joel Westerlund  
Jurist