

Finansdepartementet
Postboks 8008 - Dep.
0030 OSLO

15.11.2005

Vår ref: 2005/00592 – FJA/OV

Deres ref: 05/3561 FM pcb

Høringsuttalelse – forslag til forskrift om forsikringsformidling

Vi viser til departementet brev av 04.10.05. med høringsnotat fra Kredittilsynet av 29.09.05. FNHs merknader følger nedenfor.

1. Generelt

Det norske forsikringsmarkedet er, i likhet med markedene i Norden for øvrig, preget av at det er en tydelig forskjell mellom forsikringsmegler og forsikringsagent. Megleren er kundens ombud og handler på dennes vegne, mens agenten er forsikringsselskapets forlengede arm og handler på vegne av selskapet. De fleste av synspunktene fra FNHs side i denne saken har sitt utspring i denne rollefordelingen.

FNH ser positivt på at både loven og forskriften i større grad enn EUs formidlingsdirektiv skiller mellom forsikringsmegler og forsikringsagent, selv om vi nok kunne ønsket en ytterligere klargjøring gjennom ulik utforming av regelsettene. Det vil likevel trolig være tilstrekkelig om det i den praktiske etterlevelsen av reglene tas høyde for at forsikringsagentene og forsikringsmeglerne har ulike funksjoner i markedet. Dette vil vi komme nærmere inn på under de konkrete merknadene til de enkelte bestemmelsene.

FNHs medlemsselskaper har vært mest opptatt av hvilke regler som vil bli gjort gjeldende for såkalt aksessorisk agentvirksomhet. Selv om dette bare indirekte er tema i denne omgang, ved unntak eller modifikasjoner i de regler som nå foreslås, benytter vi anledningen til å gi uttrykk for at det er ønskelig at departementet så snart som mulig følger opp med nærmere regler om aksessorisk agentvirksomhet. Disse reglene bør være så enkle som mulig, og tilpasset den praktiske virkelighet de skal gjelde for.

Medlemsselskapene har også vist interesse for nærmere bestemmelser om kvalifikasjonskrav for forsikringsagenter (formidlingsloven § 7-3). Vi oppfatter det slik at kvalifikasjonskravet ikke nødvendigvis gjelder alle som har kundekontakt i et forsikringsagentforetak, men at det er tilstrekkelig at assistenter og konsulenter sorterer under en kvalifisert agent, eventuelt en nærmere angitt fagperson i det forsikringsselskap som agentforetaket har avtale med.

2. Nærmere om de enkelte bestemmelser.

§ 1-1 Anvendelsesområde

Ingen merknader.

§ 2-1 Ansvarsforsikringens størrelse.

Kravet til ansvarsforsikring og forsikring for underslag av klientmidler innebærer relativt små reelle endringer for meglerne i forhold til i dagens krav til sikkerhetsstillelse. Minstekravet er noe mindre enn i dag. FNH har ikke merknader til realitetene i forslaget til bestemmelse, men har forslag til alternativ formulering av første til tredje ledd. Vi mener således at bestemmelsen vil bli lettere å lese og forstå dersom første ledd lyder slik:

” Ansvarsforsikringen skal dekke et beløp som tilsvarer minst 1 million euro per skadetilfelle. Forsikringen kan begrenses i forhold til samlet erstatning for alle skadetilfelle i løpet av et år”

Annet ledd:

”Samlet dekning for alle skadetilfelle i løpet av et år skal utgjøre minst 1,5 millioner euro for forsikringsformidlingsforetak som har opp til 10 forsikringsformidlere”

Tredje ledd:

”Samlet dekning for alle skadetilfelle i løpet av et år skal utgjøre minst 3 millioner euro for forsikringsformidlingsforetak som har flere enn 10 forsikringsformidlere”

§ 2-2 Forsikring som dekker underslag av klientmidler

FNH ser positivt på at forskriften skiller mellom profesjonsansvar og underslag.

§ 3-1 Informasjonsplikt til kunden

Her ville det, slik FNH ser det, blitt mer et hensiktsmessig regelverk med separate bestemmelser for meglere og for agenter, som bedre kunne vektlegge viktigheten av den informasjon som gis fra hhv megler og agent.

Ved stortingsbehandlingen av lov om forsikringsformidling ba et flertall i finanskomiteen departementet om å sette kundenes informasjonsbehov og velfungerende konkurranse i markedet i sentrum ved utarbeidelse av forskrifter ved at det utformes like regler om opplysningsplikt for forsikringsmeglere og forsikringsagenter. FNH er helt enig i at kundens informasjonsbehov er det sentrale, men mener at dette lovteknisk vil kunne ivaretas bedre ved ulike regler for agenter og for meglere. Begrunnelsen for dette er igjen at de to kategoriene av formidlere har ulike roller å ivareta i markedet.

Det samme flertallet mener kundens forutsetninger for å kunne sammenligne priser er grunnleggende for et godt fungerende forsikringsmeglingsmarked. FNH er enig i dette synspunktet, men forsikringsagentene er ikke aktører i forsikringsmeglingsmarkedet.

Informasjon om formidlerens forhold til aktuelle forsikringsselskap

For forsikringsmegleren er opplysningene om hvorvidt rådgivningen skjer på basis av en objektiv analyse eller ikke, og opplysninger om økonomiske relasjoner mellom megler og en eller flere av de forsikringsselskapene det gis råd om, av helt sentral betydning. Det er da også viktig at slik

informasjon blir gitt tidlig, dvs i forbindelse med at kunden gir et oppdrag til megleren. Det kan neppe anses å være tilstrekkelig, og i hvert fall ikke ideelt, at informasjon som har betydning for å vurdere meglerens uavhengighet til en leverandør, først presenteres samtidig med et råd om å kjøpe forsikring fra denne leverandøren. Denne informasjonen bør gis i forbindelse med at megleren får et oppdrag fra kunden.

FNH kunne også gjerne sett at forskriften ble skjerpet på dette området, ved at meglerforetaket på forespørsel fra kunden forutsettes å gi utfyllende opplysninger om de forhold som forskriften omhandler, eller om andre økonomiske relasjoner mellom megleren og selskapene som kan ha betydning for kundens vurdering av megleren, for eksempel om volumet (regnet i kroner eller i antall kontrakter) av den forretning som er meglet til de ulike selskapene i løpet av en nærmere bestemt periode.

Dersom et forsikringsagentforetak opptrer på vegne av flere leverandører av samme type forsikringsprodukter, vil noe av samme hensyn kunne gjøres gjeldende overfor agentforetaket som overfor meglerforetaket. Kunden kan ha ønske om å sjekke om det kan være grunn til å tro at agentens råd er påvirket av økonomiske relasjoner mellom agenten og forsikringsgiver.

Det alt overveiende mest vanlige mønstret er at en forsikringsagent bare har avtale med ett forsikringsselskap for én type av forsikringsprodukter. For slike *bundne forsikringsagenter* er informasjon om økonomiske relasjoner mellom agent og forsikringsselskap i beste fall uinteressant for kunden, og i verste fall forvirrende. Når agenten har presentert seg som agent for et forsikringsselskap, så gir det seg selv at agenten handler på vegne av selskapet og at agenten har en økonomisk interesse i at det blir tegnet en forsikring med det selskap som agenten representerer. Kunden vil trolig være mest opptatt av om godtgjørelsen til forsikringsagenten innebærer et fordyrende element for kunden, hvilket det ikke gjør. Forsikringspremien er den samme om salget skjer gjennom en agent eller ved direkte kontakt med selskapet.

Om provisjon og godtgjørelse fra forsikringsselskapene til agentforetakene.

Når det gjelder kravet til opplysning om størrelsen på provisjon og/eller annen godtgjørelse som en *forsikringsagent* mottar fra en forsikringsgiver i forbindelse med tegning av en forsikring, har vi registrert at det har vært noe ulikt syn på dette spørsmålet under lovforberedelsen, men at Stortinget la til grunn at likebehandling med meglerne tilsier at også agentene skal gi informasjon om provisjon/godtgjørelse.

Forsikringsmeglerne konsentrerer seg om å betjene større forsikringstakere, blant annet innenfor næringsvirksomhet. I en rekke delmarkeder hvor det er hensiktsmessig for selskapet å benytte seg av agenter, er forsikringsmeglerne således ikke aktive. Dette gjelder hele konsumentmarkedet og markedet for mindre næringsvirksomhet, herunder delmarkeder hvor agentene formidler forsikring som en aksessorisk virksomhet. I disse delmarkedene foreligger således ytterligere ett argument for at hensynet til likebehandling ikke er relevant, og det burde således vært innført unntak her.

I landbasert skadeforsikring er hovedmønstret for godtgjøring til forsikringsmegler de seneste årene endret vesentlig i Norge (og i Norden for øvrig). Vanlig praksis er nå at det ikke betales provisjon fra forsikringsselskapet til forsikringsmegler. Forsikringsmegleren krever i stedet vederlag av sin oppdragsgiver, dvs av kunden. Motstykket til dette er at forsikringsselskapet opererer med en egen

(lavere) pris (såkalt MeglerAssistert Premie (MAP)) i de situasjoner der kunden henvender seg til selskapet via forsikringsmegler. Den viktige prisinformasjonen for kunden er derfor hhv hvilken forsikringspremie som må betales til forsikringsselskapet ved direkte henvendelse (inklusive via forsikringsagent), hvilken premie som må betales til selskapet når handelen går gjennom megler (MAP), og hvilken godtgjørelse som kunden må betale til megler.

Dette illustrerer, slik FNH ser det, på en god måte at informasjon om godtgjørelse fra forsikringsselskap til forsikringsagent, ikke er en parameter som har betydning for kundens valg.

Det benyttes ulike former for godtgjørelse for forsikringsagentforetak, og ulike kombinasjoner av godtgjørelse. FNH er i tvil om det i alle tilfeller vil være mulig for kunden å få noen mening ut av den informasjon som gis, dersom det samtidig er en forutsetning at den skal være uttømmende. FNH vil likevel ikke fremme noe forslag om at informasjonen gis i en bestemt form eller standardiseres på annen måte. I den grad vi blir spurt av våre medlemmer om hvordan informasjonen bør gis, vil vårt råd være at det oppgis et kronebeløp eller en prosentsats for den provisjon som er direkte knyttet til salget av den aktuelle forsikringen. Dersom det gis annen form for godtgjørelse, eventuelt som et tillegg til provisjon, kan dette gis som en kort beskrivelse, uten tall. I slike tilfelle vil det også kunne være aktuelt med et pålegg til agenten å gjøre nærmere rede for godtgjørelsens art og størrelse dersom kunden ber om det.

Det synes generelt sett å være slik at informasjon som er etterspurt av brukerne er av større nytte enn informasjon som mer eller mindre er dyttet på dem. Det sentrale i forhold til informasjon om godtgjørelse fra leverandør til formidler er spørsmålet om godtgjørelsen kan ha påvirket formidlerens valg av leverandør. I så fall er informasjonen av nytte for kunden bare dersom formidleren kan påvirke valget av leverandør, og dernest bare dersom godtgjørelsen er av en slik form at den kan påvirke valget.

Vi ønsker derfor å fremme et alternativt forslag til formuleringen i § 3-1 første ledd punkt 4, som vi mener ivaretar de viktigste hensyn til informasjon, og som samtidig oppfyller Stortingets krav om like regler.

Forslaget er å dele punkt 4 i to, slik;

- 4a) størrelse på den provisjon eller annet vederlag som formidlingsforetaket vil kreve fra oppdragsgiver
- 4b) provisjon og/eller annen godtgjørelse som forsikringsformidlingsforetaket mottar fra forsikringsgiveren i tilknytning til inngåelsen av angjeldende forsikring, dersom godtgjørelsen er av en slik art at den er egnet til å påvirke valget av forsikringsgiver. Formidler må på kundens forespørsel gi utfyllende informasjon.

FNH mener at en slik oppdeling vil være fordelaktig ved at det skilles mellom to for kunden helt ulike typer betalingsstrømmer, og ved at informasjon om betaling fra forsikringsgiver til formidler gjøres betinget av at informasjonen ivaretar et bestemt formål.

Om informasjon og rådgivning om produktet

Det er neppe noen tvil om at bestemmelsene i formidlingsdirektivets art. 12 punkt 3 om plikt til å formulere kundens behov og begrunne råd som gis (som gjenfinnes som 4. ledd i forskriftsutkastets

§ 3-1), i utgangspunktet går noe lengre enn informasjonsplikten i forsikringsavtaleloven (FAL) (som bla sier at forholdene skal legges til rette for at kunden kan vurdere forsikringstilbudet) (Forskriftsutkastets §3-1, 5. ledd).

Igjen er det viktig å se bestemmelsen i sammenheng med at den skal dekke begge hovedtypene av forsikringsformidlere. Forsikringsmegleren, som er engasjert av kunden som rådgiver, må nødvendigvis ha et videre perspektiv for sin rådgivning enn forsikringsagenten, som er en salgsrepresentant. I denne sammenheng er det også interessant å trekke sammenligning med den informasjonsplikt som gjelder når et forsikringsselskap benytter helt interne kanaler (dvs egne ansatte) ved salg av forsikring. Da gjelder bare FAL. Det har formodningen mot seg at kunden skulle ha krav på mer informasjon når salget skjer gjennom en bunden agent enn når det skjer med bistand fra ansatte i selskapet.

Disse delvis ulikt utformede og delvis overlappende informasjonskravene, bidrar ikke til å skape klarhet og trygghet for de som skal etterleve dem. Dette aspektet forsterkes i noen grad ytterligere ved at noen av forsikringsproduktene har trekk som minner om investeringsprodukter, og vil ha en plass blant de alternativer som finansielle rådgivere vurderer og gir råd om. For de finansielle rådgiverne gjelder særlige regler. Bildet kompliseres ytterligere ved at det gjelder egne informasjonsregler ved såkalt fjernsalg.

FNH mener således at det er nødvendig at reglene praktiseres på en måte som er tilpasset produktet og salgssituasjonen, og tilpasset den rolle som de ulike typene av formidlere har i markedet.

Vi antar at for de bundne forsikringsagentenes del vil forsikringsselskapene utarbeide et samordnet opplegg for informasjon til kunden om forsikringsproduktet, som i all hovedsak vil være det samme for agentene som for selskapets egne ansatte.

Dette vil trolig også være tilfelle i forhold til skriftlighetskravet i formidlingslovens § 5-5. Selv om disse kravene ikke gjelder forsikringsselskapene, er det trolig hensiktsmessig at selskapene, når de skal vurdere hvordan forskriftens informasjonskrav best kan etterleves for sine agenter, ser dette i sammenheng med dokumentasjonskravet. Ferdig produserte informasjonsark, sjekklister, "produktark" og lignende vil være aktuelle i denne forbindelse.

En særlig oppmerksomhet må vies de situasjoner hvor informasjon kan gis muntlig. Den viktigste informasjonen til kunden vil ligge i forsikringsavtalen. Den vil uansett bli sendt kunden i en skriftlig form. Der vil også fremgå de viktigste rettigheter som kunden har. FNH vil anta at det er tilstrekkelig at formidleren spør kunden om han vil ha den muntlige informasjonen bekreftet på et varig medium, og at bekreftelse sendes bare om kunden svarer ja på dette.

I denne sammenheng finner vi det naturlig å minne om at forsikringsselskapet er ansvarlig for sine bundne agenter. Vi minner også om øvrige rettigheter som kunden har. Vi tenker da i første rekke på angrerett og flytterett.

§ 4-1 Krav til registeret

FNH ser det som positivt at det her er lagt opp til enkel løsning med et elektronisk register i det enkelte forsikringsselskap, tilgjengelig på selskapets hjemmeside. Vi går ut fra at Kredittilsynet vil bistå med nødvendig rettledning om standardisering mv i den praktiske oppbyggingen av registrene i selskapene.

Det spørsmålet som næringen har vært mest opptatt av i forbindelse med registeret, nemlig hvor grensen for unntak for registreringsplikten går, drøftes imidlertid ikke nærmere i høringsnotatet. Vi antar at det innebærer at selskapene bare har unntakene som er spesifisert i lovens §1-1 (Anvendelsesområde) å holde seg til. Selv om det hadde vært ønskelig med en mindre omfattende registreringsplikt, er det viktigere at de kvalifikasjonskrav mv som stilles til agenter og agentforetak som utøver forsikringsformidling som aksessorisk virksomhet (Lovens § 7-9), blir enkle og praktikable.

§ 4-2 Opplysninger som skal registreres

Ingen merknader

§ 4-3 Oppbevaring av dokumentasjon

Ingen merknader

Kap. 5 Klageordning

FNH er enig i forslaget om en egen klagenemnd for forsikringsmeglingsvirksomhet, finansiert gjennom en avgift pålagt meglerforetakene.

Når det gjelder den praktiske tilretteleggingen, kan det være et spørsmål om det kan være kostnadsbesparende eventuelt å legge sekretariatet for nemnda til en allerede eksisterende organisasjon, men det er et spørsmål som i første rekke meglerne må vurdere.

Kap. 6 Overgangsregler

Ingen merknader.

Med vennlig hilsen

Finansnæringens Hovedorganisasjon

Finans og juridisk avdeling



Olav Vannebo

Direktør