

Vilket ansvar har en försäkringsförmedlare vid förmedlingsuppdrag?

Emma Hassel

Kandidatuppsats i handelsrätt
HARH12
VT 2016

Handledare

Lotta Maunsbach



LUNDS UNIVERSITET
Ekonomihögskolan

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	5
1.1 BAKGRUND	5
1.2 LAGSTIFTNINGENS UTVECKLING	6
1.3 SYFTE	8
1.4 FRÅGESTÄLLNINGAR	8
1.5 METOD OCH MATERIAL	8
1.6 AVGRÄNSNINGAR	12
1.7 DISPOSITION	13
2. FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLINGSUPPDRAGET	14
2.1 DEFINITIONER	14
2.2 FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARENS ARBETE SOM MELLANMAN	16
2.3 UPPDRAGSFÖRHÅLLANDET MELLAN PARTERNA I HUVUDAVTALET	17
2.4 GOD FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLINGSSSED	19
3. ALLMÄNT OM UTFÖRANDET AV FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLINGSUPPDRAGET	21
3.1 OMSORGSPLIKT	21
3.2 ANPASSNINGSPLIKT	23
3.3 AVRÅDNINGSPLIKT	26
4. SÄRSKILT OM INFORMATION OCH DOKUMENTATION	30
4.1 INFORMATIONSSKYLDIGHET	30
4.1.1 REGLERING	30
4.1.2 FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARENS ANSVAR AVSEENDE INFORMATION MELLAN FÖRSÄKRINGSGIVARE OCH KUND	31
4.1.3 FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLARENS ANSVAR VID UTEBLIVEN ELLER BRISTFÄLLIG INFORMATION	34
4.1.4 HÖGA KRAV PÅ KUNDEN	35
4.1.5 INFORMATIONSSKYLDIGHET I FRAMTIDEN	36
4.2 DOKUMENTATIONSSKYLDIGHET	37
4.2.1 REGLERING	37
4.2.2 HÖGA KRAV PÅ FÖRSÄKRINGSFÖRMEDLAREN	39
4.2.3 DOKUMENTATIONSSKYLDIGHET I FRAMTIDEN	41
5. KLAGOMÅLSHANTERING OCH PÅFÖLJDER	42
5.1 KLAGOMÅLSHANTERING	42
5.2 FI:S TILLSYN OCH SANKTIONER	45
5.3 SKADESTÅNDSANSVAR	46
6. SAMMANFATTNING OCH SLUTSATSER	51
7. KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	55

Förkortningar

Direktiv 2002/92/EG	Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/92/EG av den 9 december 2002 om försäkringsförmedling
Direktiv 2016/97/EU	Europaparlamentets och rådets direktiv 2016/97/EU av den 20 januari 2016 om försäkringsdistribution (omarbetning)
Direktiv 77/92/EEG	Rådets direktiv 77/92/EEG av den 13 december 1976 om åtgärder för att underlätta det effektiva utövandet av etableringsfriheten och friheten att tillhandahålla tjänster vid verksamhet som försäkringsagent eller försäkringsmäklare (ur grupp 630 ISIC) och särskilt om övergångsbestämmelser för sådan verksamhet
Dnr	Diarienummer
Ds	Departementsserien
EU	Europeiska Unionen
FAL	Försäkringsavtalslagen (2005:104)
FFFS	Finansinspektionens författningssamling
FfmL	Lag (2005:405) om försäkringsförmedling
FI	Finansinspektionen
FML	Lag (1989:508) om försäkringsmäklare
HD	Högsta domstolen
HovR	Hovrätten
MFL	Marknadsföringslagen (2008:486)
NJA	Nytt Juridiskt Arkiv, avd. I
Prop.	Proposition
Rådgivningslagen	Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter
SkL	Skadeståndslag (1972:207)
Sfm	Svenska försäkringsförmedlares förening

Sammanfattning

Det finns i dagens samhälle ett stort behov av försäkring och den enskilda försäkringstagaren kan välja att ta hjälp av en försäkringsförmedlare för att finna rätt försäkringslösning i djungeln av alla försäkringar. Försäkringsförmedlare ska utföra sina uppdrag på ett omsorgsfullt sätt utifrån försäkringstagarens behov och ska alltid iaktta god försäkringsförmedlingssed.

Vilket typ av ansvar och vad som menas med begreppet god försäkringsförmedlingssed är dock inte alltid helt tydligt. Därför ämnar uppsatsen att analysera och utreda vad en försäkringsförmedlare har för ansvar vid förmedlingsuppdrag. En rättsdogmatisk metod används tillsammans med EU-rättslig metod för vilka plikter och skyldigheter som föreligger vid förmedlingsuppdrag samt vad de påföljder innebär, som kan bli aktuella om en försäkringsförmedlare inte agerar i enlighet med de bestämmelser som föreligger vid förmedlingsuppdrag.

På EU-nivå finns det relativt få bestämmelser om förmedlarens ansvar och god försäkringsförmedlingssed. Desto hårdare bestämmelser finns i svensk rätt och i FI:s föreskrifter och allmänna råd. I god försäkringsförmedlingssed ingår en omsorgsplikt, anpassningsplikt samt en avrådningsplikt. Det har visats att försäkringsförmedlaren även har ett stort ansvar när det gäller dennes informations- och dokumentationsskyldighet. Åsidosätter försäkringsförmedlaren sina plikter och skyldigheter kan FI sanktionera förmedlaren med exempelvis en varning eller i värsta fall återkalla försäkringsförmedlarens tillstånd. Har en försäkringsförmedlare däremot uppsåtligt eller av oaktsamhet åsidosatt sina skyldigheter enligt FfmL 5 kap. 4§, kan denna bli skadeståndsskyldig och ska då ersätta en ren förmögenhetsskada.

1. Inledning

1.1 Bakgrund

I dagens samhälle är det mesta försäkrat och behovet av försäkring har växt under de senaste åren. Det är möjligt för den enskilde försäkringstagaren att själv hitta rätt bland alla möjliga försäkringar. För den som vill finns dock försäkringsförmedlare som hjälper till med upphandlingar av de försäkringar som ska tecknas. Försäkringsförmedlarna agerar utifrån försäkringstagarens önskan och intresse, och presenterar utefter detta olika försäkringslösningar. En försäkringsförmedlare hjälper ofta försäkringstagare med flera olika försäkringstyper, exempelvis liv-, pensions- och sakförsäkringar. Sedan 1990-talet har försäkringsförmedlare varit verksamma i Sverige och numera finns det flera hundra förmedlarföretag.¹

Försäkringsförmedlare har ett stort ansvar vid utförandet av förmedlingsuppdraget och de har en rad olika bestämmelser att följa. Exempelvis är försäkringsförmedlarna skyldiga, enligt föreskrifter och lag, att utföra sina uppdrag på ett omsorgsfullt sätt och ska alltid iaktta försäkringstagarens intresse. Försäkringsförmedlarna ska även ta hänsyn till god försäkringsförmedlingssed. Det är dock inte alltid helt tydligt vilken typ av ansvar som föreligger vid olika förmedlingsuppdrag. Det är även otydligt vad begreppet god försäkringsförmedlingssed innebär. Visserligen kan det ur Lag (2005:405) om försäkringsförmedling, FfmL, hämtas viss vägledning, men innebörden av begreppet utvecklas och ändras över tiden.²

Det är svårt att konkretisera vad begreppet god försäkringsförmedlingssed innebär, eftersom FfmL gäller för två typer av förmedlare, både för de som är oberoende och för de som är anknutna till ett eller flera försäkringsbolag. En oberoende försäkringsförmedlare gör en opartisk analys av de försäkringslösningar som finns på marknaden. En anknuten försäkringsförmedlare, däremot, har slutit avtal med ett eller fler

¹ Randquist, *Försäkringsboken*, 2013, s.57.

² Sfm, *God försäkringsförmedlingssed*, s.1. (elektronisk källa).

försäkringsföretag.³ Även verksamheter av olika storlekar och med olika inriktningar omfattas av FfmL, vilket gör det svårt att precisera begreppet. Betydelsen av begreppet god försäkringsförmedlingssed påverkas därför mycket av bl.a. försäkringsbranschens utveckling, branschorganisationers riktlinjer och rekommendationer samt allmänna råd från berörda myndigheter.⁴

På grund av det stora ansvar som en försäkringsförmedlare har samt den betydelse förmedlarna har på försäkringsmarknaden, är det viktigt att den lagstiftning som reglerar förmedlarnas verksamhet fungerar effektivt och ger försäkringstagarna ett starkt och tillförlitligt skydd. Utför förmedlarna sitt arbete på ett felaktigt sätt, kan detta medföra stora ekonomiska konsekvenser för både försäkringstagare och försäkringsgivare.⁵ Finansinspektionen, FI, är den myndighet som har ansvar för tillsyn över försäkringsförmedlare, och myndigheten utför därför löpande kontroller av försäkringsförmedlarnas verksamheter.⁶ FI gör dessutom ingripanden mot försäkringsförmedlare och försäkringsföretag som inte utför sin verksamhet i enlighet med lag och föreskrifter på ett korrekt sätt.⁷ Exempelvis kan FI förelägga försäkringsförmedlare en varning alternativt straffavgift eller ålägga företaget att upphöra med verksamheten.⁸ Om en försäkringsförmedlare uppsåtligt eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter kan förmedlaren även bli skadeståndsskyldig. För att på bästa sätt skydda försäkringstagaren och för att minska risken för sanktioner och skadestånd är det viktigt att försäkringsförmedlare är medvetna om vilket ansvar de har samt vad som menas med begreppet god försäkringsförmedlingssed.

1.2 Lagstiftningens utveckling

Det var först den 1 januari 1990, när Lag (1989:508) om försäkringsmäklare, FML, trädde i kraft, som försäkringsmäklare fick rätten att verka på den svenska marknaden. Försäkringsbolagen fick innan dess klara försäljningen själva genom att anställda eller ombud skötte detta. Huvudsyftet med FML var att eliminera de hinder som fanns för försäkringsmäklare att arbeta i Sverige. Dock var lagen

³ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.58.

⁴ Prop. 2004/05:133, s.98-99.

⁵ Prop. 2004/05:133, s.40.

⁶ FI, *Så arbetar FI men tillsyn*, (elektronisk källa).

⁷ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s. 32.

⁸ FI, *Företagsregistret – Tillstånd av FI eller enbart registrering?*, (elektronisk källa).

endast tillämplig på försäkringsmäklare som var oberoende av försäkringsgivarintresset och som förmedlade direktförsäkringar.⁹

Genom direktivet 2002/92/EG, som kom 9 december 2002, kom de nya reglerna om försäkringsförmedling. Det hade tidigare gjorts försök att harmonisera regleringen om försäkringsförmedlare genom bl.a. direktiv 77/92/EEG. Dock misslyckades försöken. Det var alltså inte förrän 2002 som försäkringsförmedlare kunde arbeta inom hela EU. Målsättningen med direktiv 2002/92/EG var att förstärka skyddet för försäkringstagaren vid anlitandet av en försäkringsförmedlare. Det stadgades även minimikrav relaterat till försäkringsförmedlares registrering och informationskrav.¹⁰ Genom direktivet skapades rambestämmelser som syftade till att säkra en hög yrkesskicklighet och kompetens hos försäkringsförmedlarna och ett fullgott skydd för försäkringstagarens intresse. Detta skedde genom att det föreskrevs relativt strikta krav på information till försäkringstagarna.¹¹

I juli 2005 omvandlades direktivet till den nya lagen, FfmL, och den omfattar i princip alla personer som förmedlar försäkring, både mäklare som omfattades av FML (oberoende) och även försäkringsombud som arbetar efter uppdrag från försäkringsbolag (anknutna). FfmL reglerar framför allt försäkringsförmedlarnas verksamhet, som numera har särskilt stor betydelse för företagsförsäkringar.¹² De nuvarande reglerna är lika för olika typer av förmedlare, dock finns vissa regler som ställer olika krav beroende på förmedlingsuppdragets karaktär.¹³ I samband med den nya lagen trädde även förordningen (2005:411) om försäkringsförmedling i kraft.

Så sent som 20 januari 2016 kom Europeiska rådet överens med Europaparlamentet om nya förbättrade regler för försäkringsförmedling. Detta eftersom det vid tillämpningen av direktiv 2002/92/EG har framkommit att en del bestämmelser måste preciseras ytterligare. Behovet av att se över direktiv

⁹ Prop. 1988/89:136, s.1

¹⁰ Prop. 1988/89:136, s.36.

¹¹ KOM (2002) Kommissionens yttrande om förslaget till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling, s.3.

¹² Bengtsson, *Försäkringsrätt – Några huvudlinjer*, 2012, s.21.

¹³ Prop. 2004/05:133, s.42-43.

2002/92/EG erkändes redan under perioden 2005-2008.¹⁴ Det nya direktivet, 2016/97/EU, ämnar öka skyddet för försäkringstagare, höja kvaliteten på den information som ges till kunderna och fastställa bättre uppförandekrav för försäkringsförmedlarna.¹⁵ Däremot är det svårt att redan nu säga vilken effekt direktivet kommer att ha på svensk lagstiftning och svenska försäkringsförmedlare. Genom den text som lagts fram efter överenskommelsen, upphävs och omarbetas direktiv 2002/92/EG.¹⁶ Direktiv 2016/97/EU ska implementeras i nationell lagstiftning senast den 23 februari 2018.¹⁷

1.3 Syfte

Uppsatsen ska analysera och utreda vilket ansvar en försäkringsförmedlare har vid förmedlingsuppdrag.

1.4 Frågeställningar

För att uppnå uppsatsens syfte ska följande frågeställningar besvaras:

- ❖ Vilka plikter ingår i begreppet god försäkringsförmedlingssed, för en försäkringsförmedlare?
- ❖ Vilka ytterligare skyldigheter åläggs en försäkringsförmedlare, vid förmedlingsuppdrag?
- ❖ Vad innebär de påföljder som kan bli aktuella för en försäkringsförmedlare, om denne inte agerat i enlighet med de bestämmelser som finns angående förmedlingsuppdrag?¹⁸

1.5 Metod och material

För att uppnå uppsatsens syfte används en traditionell rättsdogmatisk metod. Detta eftersom den rättsdogmatiska metoden har sin utgångspunkt i de allmänt accepterade rättskällorna och används för att analysera gällande rätt. Syftet med

¹⁴ KOM (2012) Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling (omarbeting), s.2.

¹⁵ Europeiska unionens råd, Pressmeddelande, 2015-06-30, (elektronisk källa).

¹⁶ Direktiv 2016/97/EU, skäl 74.

¹⁷ A. a, art. 42.

¹⁸ Begreppet ”påföljder” har valts att användas som benämning för straff vid brott, även om FI:s avgöranden snarare kanske benämns sanktioner. Att använda begrepp, som exempelvis ”effekter och konsekvenser” skulle bli alldeles för vagt och allmänt.

den rättsdogmatiska metoden beskrivs ofta vara att återskapa en rättsregel och metoden används främst för att söka svar på frågor som rör *de lege lata*. I analysen av gällande rätt används lagstiftning, förarbeten, rättspraxis samt doktrin.¹⁹ Rättskällorna har olika betydelsegrad och sorteras efter en inbördes hierarki. Detta följer av rättskälleläran som klargör källornas grad av betydelse samt vilken ordning i hierarkin de har. Vid utredning av gällande rätt finns det därför vissa rättskällor som ska beaktas, andra bör beaktas och slutligen de som kan beaktas. Lagstiftning hör främst till de rättskällor som ska beaktas och förarbeten samt rättspraxis hör till kategorin som bör beaktas. Juridisk doktrin tillhör den rättskälla som kan beaktas, tillsammans med institutionella rekommendationer.²⁰

I uppsatsen är det FfmL som används som den primära rättskällan för att besvara uppsatsens frågeställningar. Förarbeten till FfmL studeras och bidrar till ytterligare förståelse av det som stadgats, då lagtexten inte tillräckligt utförligt förklarar bakgrunden till lagstiftningen. Förarbeten till nuvarande FfmL kompletteras med förarbeten till FML. Även om FML tillhör den äldre lagstiftningen kan lagen och dess förarbeten få betydelse för genomförandet av uppsatsens analys eftersom mycket av den gällande lagstiftningen grundar sig på överväganden från tidigare lagstiftning. Begreppet god sed återfinns även på flera närliggande lagstiftningsområden, exempelvis Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter, rådgivningslagen. Dessa kommer endast att användas i den mån de kan tillföra något till analysen av försäkringsförmedlarens ansvar och god försäkringsförmedlingssed.

Uppsatsens fokus är svensk rätt men eftersom försäkringsrätten är harmoniserad av EU-rätten krävs det att rättsområdet om begreppet god försäkringsförmedlingssed även utreds genom en EU-rättslig metod. Hänsyn till EU-rättens rättskällor ska tas, då dessa har företräde framför nationell lag.²¹ Till skillnad från den svenska rättsdogmatiska metoden använder den EU-rättsliga metoden andra tolkningsprinciper och grundar sig på en annan rättskällelära. EU

¹⁹ Korling & Zamboni (red.), *Juridisk metodlära*, 2013, s.21-22.

²⁰ Peczenik, Aarnio & Bergholtz, *Juridisk argumentation- en lärobok i allmän rättslära*, 1990, s. 144-147.

²¹ Korling & Zamboni (red.), *Juridisk metodlära*, 2013, s.111.

har en rättskällehära där rättskällorna delas in efter primärrätt, sekundärrätt, grundläggande rättsprinciper, praxis från EU-domstolen och doktrin.²²

De svenska förarbetena måste tolkas i ljuset av EU-rätten, eftersom lagstiftningen och följaktligen förarbetena har tillkommit som ett resultat av att direktivet implementerats i svensk rätt. I detta fall är det Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/92/EG om försäkringsförmedling. Det nya direktivet, 2016/97/EU, har inte hunnit implementeras i svensk rätt. Det går ännu inte att säga hur direktivet kommer att implementeras och hur en sådan lagstiftning kommer att se ut. Det går endast att dra slutsatser från ordalydelsen i direktivet och de förklaringar som ges där, för att se om det kommer att påverka innebörden av försäkringsförmedlarens ansvar och begreppet god försäkringsförmedlingssed. Direktiv är tillämpliga när de implementerats i nationell rätt och föreskriver resultat som varje medlemsstat måste förverkliga.²³ Direktiv 2002/97/EG är implementerat i svensk rätt genom FfmL, vilket innebär att lagstiftningen ska tolkas i enlighet med direktivets ordalydelse. Utöver direktiven studeras KOM-dokument. Till skillnad från svensk rätt är förarbetena endast vägledande och har inte lika stor betydelse i EU-rätten.²⁴ I KOM-dokumenten framkommer direktivets betydelse till viss del. Dessa dokument är inte juridiskt bindande, men fungerar som ett viktigt verktyg för tolkning.²⁵ När det kommer till rättspraxis från EU är EU-domstolens domar en bindande rättskälla och är synnerligen centrala. EU-domstolens domar ska tolkas utifrån en helhet och det är viktigt att de förstås mot bakgrund av dess syfte och tidigare avgöranden.²⁶ Dessvärre finns det inte någon, för genomförandet av denna uppsats analys, relevant rättspraxis från EU-domstolen.

Däremot finns rättspraxis från svenska domstolar att hämta vägledning från. Rättspraxis utgörs av vägledande avgöranden från domstolar och får sin betydelse som rättskälla, eftersom de visar hur lagstiftningen ska tolkas i individuella fall. Rättspraxis har olika prejudikatvärde och störst vikt läggs på de avgöranden som

²² Hettne & Eriksson (red.), *EU-rättslig metod*, 2011, s.40-41.

²³ Hettne & Eriksson (red.), *EU-rättslig metod*, 2011, s.178.

²⁴ A. a, s.40.

²⁵ A. a, s.42.

²⁶ A. a, s.37.

kommer från de högsta instanserna, alltså HD.²⁷ Det finns endast två avgöranden från HD som är aktuella för denna uppsats frågeställningar. Detta betyder att flera hovrättsdomar kommer att studeras för att få en djupare förståelse. Hovrättsdomar har normalt sett ett lägre prejudikatvärde än domar från HD, men i avsaknad av avgöranden från HD anses hovrättsdomarna ha relevans för att besvara de frågeställningar som ställts. Som tidigare nämnts står alla försäkringsförmedlare med svenskt tillstånd under FI:s tillsyn.²⁸ Detta innebär att det även finns rättspraxis att hämta från FI. I jämförelse med avgöranden från HD och HovR har dessa avgöranden inte lika högt prejudikatvärde. Dock påverkas begreppet god försäkringsförmedlingssed mycket av branschpraxis och därför får FI:s avgöranden anses ha relevans för denna uppsats.

För att stärka uppsatsens juridiska argumentation, används doktrin och FI:s föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling tillsammans med rekommendationer från Svenska försäkringsförmedlares förening, Sfm. Den förstnämnda myndigheten är statlig och har som uppgift att övervaka finansmarknaden. De utvecklar regler och kontrollerar att företagen följer dem.²⁹ Sfm är en branschorganisation för försäkringsförmedlare och hjälper dess medlemmar med praktiska frågor och agerar utåtriktat i medlemmarnas intresse.³⁰ Dessa är rättskällor som får användas och bidrar till en ökad förståelse av begreppet god försäkringsförmedlingssed. Det är främst i kapitel två som doktrin studeras för att få förståelse för försäkringsförmedlingsuppdraget. I de övriga kapitlen är det huvudsakligen rättspraxis och riksdagstryck som används eftersom doktrinen upprepar mycket av det som stadgats. Det bör även nämnas att både FI:s allmänna råd och Sfm:s rekommendationer utgör en s.k. soft law, vilket innebär att de enbart ger uttryck för normer inom försäkringsförmedlingsbranschen.³¹ Att inte följa soft law är inte ett brott mot en rättslig förpliktelse. Soft law är därför aldrig rättsligt bindande, men bör vara tillräckligt

²⁷ Melander & Samuelsson, *Tolkning och tillämpning*, 2002, s.31-32.

²⁸ FI, *Försäkringsförmedlare*, (elektronisk källa).

²⁹ FI, *Om FI*, (elektronisk källa).

³⁰ Sfm, *Om oss*, (elektronisk källa).

³¹ van der Sluijs, *Professionsansvarsförsäkring*, 2013, s.37.

bindande för att de som arbetar utefter de allmänna råden ska agera i enlighet med reglerna.³²

Avslutningsvis innebär Sveriges medlemskap i EU, att Sverige ska följa de regler som EU:s institutioner beslutar om. Förordningarna gäller direkt som lag i Sverige och direktiven görs om till svensk lagstiftning. Därför är det i uppsatsen viktigt att använda rätt metod till respektive material. I svensk rätt går till exempel förarbeten före rättspraxis, om de skulle motsäga varandra. Inom EU-rätten däremot väger rättspraxis tyngre än förarbeten. Skulle någon svensk rättskälla skilja sig från en inom EU-rätten, är det den EU-rättsliga källan som väger tyngst.

1.6 Avgränsningar

FfmL skiljer egentligen inte på olika slags försäkringsförmedlare, utan det är först vid ansökan om tillstånd hos FI som skillnader uppkommer. Denna uppsats behandlar inte anknutna försäkringsförmedlare, eftersom dessa inte behöver söka tillstånd hos FI. De försäkringsförmedlare, som är anknutna till ett eller flera försäkringsbolag, ska istället anmäla denne för registrering hos Bolagsverket.³³

Uppsatsen behandlar inte heller de försäkringsförmedlare som utför förmedlingen som sidoverksamhet. Detta eftersom direktiv 2002/92/EG och direktiv 2016/97/EU inte tillämpas på sådana verksamheter.

Inom ramen för begreppet god försäkringsförmedlingssed finns olika delar som är kopplade till begreppet. Bestämmelser om begreppet kan delas in i fem delar; Allmänna bestämmelser, uppdraget, ersättning för uppdraget, avskiljande och vidarebefordran av pengar och andra tillgångar samt försäkringsbrev och försäkringsbevis. Det hade varit möjligt att studera begreppet god försäkringsförmedlingssed utefter alla dessa fem delar. På grund av tidsbrist kan dock inte alla delar analyseras och allmänna bestämmelser, ersättning för uppdraget, avskiljande och vidarebefordran av pengar och andra tillgångar samt försäkringsbrev och försäkringsbevis omfattas inte av uppsatsen. Uppsatsen

³² A. a, s.30-31.

³³ FI, *Om försäkringsförmedling*, (elektronisk källa).

kommer endast analysera god försäkringsförmedlingssed i förhållande till förmedlingsuppdraget.

Slutligen finns det flera andra lagar som nämner begreppet god sed, exempelvis rådgivningslagen. Dessa kommer endast att användas i den mån de kan tillföra något till analysen av försäkringsförmedlarens ansvar och god försäkringsförmedlingssed.

1.7 Disposition

Efter att en introduktion till ämnet tillsammans med uppsatsens syfte och frågeställningar har getts i kapitel ett, följer kapitel två. Kapitel två tar upp några, för uppsatsen, centrala begrepp. Kapitlet redogör även för hur försäkringsförmedlarens arbete som mellanman ser ut samt hur uppdragsförhållandet mellan parterna i huvudavtalet ser ut. Avslutningsvis redogörs det för vad god försäkringsförmedlingssed innebär.

I det tredje kapitlet analyseras begreppet god försäkringsförmedlingssed mer ingående, i förhållande till försäkringsförmedlarens uppdrag. Det handlar främst om att urskilja försäkringsförmedlarens ansvar via omsorgsplikten, anpassningsplikten samt avrådningsplikten.

Till följd av den analys som förts om försäkringsförmedlarens plikter som följer av god försäkringsförmedlingssed, följer i det fjärde kapitlet en analys om två ytterligare skyldigheter en försäkringsförmedlare åläggs följa vid förmedlingsuppdrag.

Det femte kapitlet förklarar hur försäkringsförmedlare ska hantera klagomål. Kapitlet innehåller även en analys av de påföljder en försäkringsförmedlare kan tilldelas om inte förmedlingen sker i enlighet med de plikter och skyldigheter som förmedlaren ska följa.

I det sjätte och avslutande kapitlet presenteras en sammanfattning av uppsatsens slutsatser.

2. Försäkringsförmedlingsuppdraget

2.1 Definitioner

Nedan presenteras några för uppsatsen centrala och återkommande begrepp. Det krävs att dessa begrepp förklaras för fortsatt förståelse och för att undvika upprepningar.

Ett av de mest centrala begreppen för denna uppsats är *försäkringsförmedling*. Enligt artikel 2.3 i direktiv 2002/92/EG beskrivs försäkringsförmedling vara en ”verksamhet som består i att lägga fram, föreslå eller utföra förberedande arbete inför ingåendet av försäkringsavtal, eller att ingå sådana avtal, eller att bistå vid förvaltning och fullgörande av sådana avtal, särskilt vid skada”. Syftet med direktivets definition av försäkringsförmedling, är att det ska uppstå ett försäkringsavtal mellan en försäkringstagare och en försäkringsgivare om en specifik försäkring. Ett sådant försäkringsavtal måste ingås för att FfmL ska bli tillämplig.³⁴ I FfmL avses försäkringsförmedling vara en yrkesmässig verksamhet som består i att lägga fram eller föreslå försäkringsavtal eller utföra annat förberedande arbete innan försäkringsavtal ingås. Förmedlingen ska även bestå i att för någon annans räkning ingå försäkringsavtal eller bistå med förvaltning och fullgörande av försäkringsavtal.³⁵ Kravet på att förmedlingen ska vara yrkesmässig vilket innebär att verksamheten ska utövas mot ersättning.³⁶

I artikel. 2.2 i direktiv 2016/97/EU omdefinieras försäkringsförmedling och benämns nu som *försäkringsdistribution*. Försäkringsdistribution beskrivs vara en ”verksamhet som består i att ge råd om, föreslå och utföra annat förberedande arbete inför ingåendet av försäkringsavtal, att ingå sådana avtal eller att bistå vid förvaltning och fullgörande av sådana avtal, särskilt vid skada, inbegripet tillhandahåller information om ett eller flera försäkringsavtal i enlighet med kriterier som kunder väljer via webbplats eller andra medier samt sammanställande av en rangordningslista med försäkringsprodukter, inklusive pris- och produktjämförelser, eller rabatter på försäkringsavtalspremier, när

³⁴ Prop. 2004/05:133, s.48.

³⁵ FfmL 1 kap. 1§.

³⁶ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s. 21.

kunden direkt eller indirekt kan ingå ett försäkringsavtal med hjälp av en webbplats eller andra medier, ska betraktas som försäkringsdistribution.” Definitionen av ”försäkringsförmedling” utvidgas för att beakta de utvidgningar som gjorts av förmedlarens tillämpningsområde.³⁷ Eftersom direktivet ännu inte implementerats i svensk rätt kommer uppsatsen inte använda begreppet försäkringsdistribution, utan fortsättningsvis används begreppet försäkringsförmedling.

Den som utför försäkringsförmedling definieras som en *försäkringsförmedlare*. En försäkringsförmedlare beskrivs i direktiv 2002/92/EG vara ”varje fysisk eller juridisk person som mot ersättning inleder eller bedriver försäkringsförmedling”.³⁸ Definitionen har implementerats i svensk rätt och i FfmL uttrycks en försäkringsförmedlare vara ” en svensk fysisk eller juridisk person som är registrerad enligt denna lag”.³⁹

Definitionen av en försäkringsförmedlare har fått en ny utformning i direktiv 2016/97/EU och en försäkringsförmedlare definieras nu som ”varje fysisk eller juridisk person- utom försäkrings- eller återförsäkringsbolag eller deras anställda och utom försäkringsförmedlare som bedriver förmedling som sidoverksamhet, som mot ersättning inleder eller bedriver försäkringsdistribution”.⁴⁰ Definitionen ändras för att ytterligare klargöra begreppets innebörd.⁴¹

När bestämmelser från FfmL ska tillämpas kan inte alltid den enkla definitionen av försäkringsförmedlare vara utgångspunkten. Detta eftersom lagen är tillämplig på olika slags försäkringsförmedlare.⁴² Denna uppsats fokuserar på *oberoende försäkringsförmedlare*. Varken direktiv 2002/92/EG eller FfmL ger en särskild definition på en fristående, oberoende försäkringsförmedlare. Däremot finns det en avgränsning mot en anknuten försäkringsförmedlare i FfmL:s bestämmelser i 5 kap. 4§ och 6 kap. 2§, p.1. Bestämmelsen stadgar att en oberoende förmedlare ska upplysa kunden om hans eller hennes rådgivning utgår från en opartisk analys av

³⁷ KOM (2012) Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling (omarbetning), s.7.

³⁸ Direktiv 2002/92/EG art. 2.5.

³⁹ FfmL 1 kap. 10§ 5p.

⁴⁰ Direktiv 2016/97/EU art. 2.3.

⁴¹ KOM (2012) Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling (omarbetning), s.8.

⁴² Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.25.

försäkringsavtal från flera försäkringsföretag.⁴³ Det är således den opartiska analysen som karakteriserar en oberoende försäkringsförmedlare.⁴⁴

Avslutningsvis används begreppet *kund* i bestämmelserna om god försäkringsförmedlingssed. Detta eftersom FfmL reglerar förhållanden till både konsumenter och näringsidkare. Enligt prop. 2004/05:133 är en kund ”försäkringsförmedlarens uppdragsgivare eller den fysiska eller juridiska person i förhållande till vilken förmedlingstjänst som tillhandahålls”.⁴⁵ Fortsättningsvis används begreppet kund istället för försäkringstagare.

2.2 Försäkringsförmedlarens arbete som mellanman

En försäkringsförmedlare utför sina uppgifter och agerar som mellanman, vilket innebär att förmedlaren agerar rådgivare eller uppdragstagare av en immateriell tjänst.⁴⁶ En försäkringsförmedlares uppgift som mellanman är att förmedla information och försäkringsuppgifter mellan kunden och försäkringsgivaren.⁴⁷ Det är försäkringsförmedlaren som utför ett uppdrag som kommer från kunden, vilket innebär att det är viktigt att förmedlaren visar omsorg och ser till kundens intressen.⁴⁸ Det finns endast några få bestämmelser om försäkringsförmedlarens rättigheter och skyldigheter som mellanman. Dessa återfinns i FfmL, där störst vikt läggs på att förmedlaren ska iaktta god försäkringsförmedlingsed, arbeta omsorgsfullt och iaktta kundens intressen.⁴⁹

Eva Wågberg diskuterar, i sin artikel⁵⁰, försäkringsförmedlarens roll som mellanman och menar att försäkringsförmedlaren inte arbetar som en försäkringsgivare och ska därför inte åta sig försäkringsgivarens skyldigheter. Wågberg styrker sitt resonemang med att hänvisa till de ordval som använts i FfmL 5 kap. 5§ för vidarebefordring av information. Försäkringsförmedlaren är endast skyldig att förmedla den information som försäkringsgivaren är skyldig att lämna till kunden. Däremot måste försäkringsförmedlaren, genom sin

⁴³ Avgränsning mot anknuten försäkringsförmedlare i direktiv 2002/92/EG art. 2.7.

⁴⁴ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.25.

⁴⁵ Prop. 2004/05:133, s.99.

⁴⁶ Persson & Staf, *Mellanmän*, 2015, s.97.

⁴⁷ A. a, s.9.

⁴⁸ A. a, s.13.

⁴⁹ FfmL 5 kap. 4§.

⁵⁰ Wågberg, *Försäkringsförmedlarens ansvar*, (elektronisk källa).

rådgivnings- och upplysningskyldighet, förtydliga och komplettera den information som lämnas. Detta försvårar argumentationen om förmedlarens arbete som mellanman, eftersom det kan diskuteras om förmedlarens skyldigheter kan ersätta försäkringsgivarens skyldigheter enligt försäkringsavtalslagen (2005:104), FAL. Dock menar Wågberg att försäkringsförmedlaren endast behöver förklara försäkringsvillkor och/eller komplettera information.⁵¹ Tom Riese, författare till boken *Försäkringsförmedling*, menar till skillnad från Wågberg, att försäkringsförmedlaren övertar det ansvar som försäkringsgivaren har att förmedla den information om viktiga bestämmelser i försäkringsvillkoren.⁵² Däremot enas de båda om att försäkringsförmedlarens kunskap fungerar som en länk som gör de båda parternas informationsskyldighet likvärdig med försäkringsgivarens ursprungliga ansvar. Dock gäller detta endast i de fall där förmedlarens arbete innebär att komplettera och säkerställa försäkringsskyddet.⁵³

2.3 Uppdragsförhållandet mellan parterna i huvudavtalet

En försäkringsförmedlare försöker sluta försäkringsavtal mellan försäkringsgivaren och kunden. Ses försäkringsavtalet ur ett kundperspektiv, är huvudsyftet med avtalet för kundens del att skapa ekonomiskt trygghet mot oväntade förluster.⁵⁴ Försäkringsförmedlaren ska granska och utvärdera kundens behov för att sedan ta in offerter från försäkringsgivare. När en försäkringsförmedlare förmedlar försäkringar till en kund uppkommer ett uppdragsförhållande mellan dessa parter. Det är kunden som erbjuds en förmedlingstjänst och det innebär att det är kunden som agerar uppdragsgivare gentemot försäkringsförmedlaren.⁵⁵ Försäkringsförmedlare använder sig ofta av skriftliga uppdragsavtal.⁵⁶ I uppdragsavtalet kan parterna själva bestämma innehållet i förmedlarens tjänst, vad som krävs av kunden och vilket ansvar parterna har.⁵⁷ Det är dock viktigt att skilja dessa uppdragsavtal från det huvudavtal som förmedlarna försöker få till stånd, mellan försäkringsgivaren och kunden.

⁵¹ Wågberg, *Försäkringsförmedlarens ansvar*, s.65 (elektronisk källa).

⁵² Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.60.

⁵³ Wågberg, *Försäkringsförmedlarens ansvar*, s.66 (elektronisk källa).

⁵⁴ Bengtsson, *Försäkringsrätt – Några huvudlinjer*, 2012, s.21.

⁵⁵ Sundberg, Thomsson & Gransbo, *Lagen om försäkringsförmedling – En kommentar*, 2007, s.162.

⁵⁶ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.52.

⁵⁷ Sfm, *Fullmakt och uppdragsavtal*, (elektronisk källa).

Försäkringsförmedlarens roll innebär att kunden inte själv behöver utvärdera olika försäkringsgivares försäkringsförslag. Försäkringsförmedlare har därför ett stort ansvar att se till att kunden blir nöjd. Försäkringsförmedlarens ansvar gentemot kunden regleras i FfmL samt i föreskrifter från FI. Förhållandet mellan försäkringsgivaren och kunden regleras i FAL, där försäkringsgivarens skyldighet att lämna information till kunden specificeras. Försäkringsförmedlaren och försäkringsgivaren är därför båda ansvariga för att vidarebefordra och lämna information till kunden.⁵⁸ Kundens huvudförpliktelse i förhållandet kan sägas vara att betala premien.⁵⁹ Utan kundens prestation uppstår i regel ingen försäkringsavtal. Dock stannar inte kundens skyldigheter där. Kunden ska på se till att risken för försäkringsfall stämmer överens med försäkringsgivarens eller försäkringsförmedlarens bedömning. Detta innebär att kunden åläggs en upplysningsplikt. Kunden ska även motverka att försäkringsfall inträffar genom att följa de angivna säkerhetsföreskrifter och även annars undvika att framkalla försäkringsfall.⁶⁰

Det är mycket vanligt att kunden utfärdar en fullmakt, även om det i FfmL inte finns några bestämmelser om att en fullmakt ska lämnas.⁶¹ Däremot menar Sfm att fullmakten är essentiell för att försäkringsförmedlaren ska kunna företräda kunden gentemot ett försäkringsbolag. Fullmakten blir en behörighetshandling och visar att försäkringsförmedlaren har kundens uppdrag.⁶² För att kunden ska bli bunden av försäkringsförmedlarens handlande, krävs att förmedlaren tydligt framfört till tredje part att förmedlaren representerar någon annan. Det måste även finnas en giltig fullmakt samt att försäkringsförmedlare inte får ha överskridit sin behörighet. Det är viktigt att skilja på förmedlarens behörighet och befogenhet. Enkelt uttryckt innebär behörigheten det försäkringsförmedlaren kan göra, medan befogenheten innebär det förmedlaren får lov att göra inom sin behörighet.⁶³

⁵⁸ Wågberg, *Försäkringsförmedlarens ansvar*, s.63-64 (elektronisk källa).

⁵⁹ Dock har förhållandena kring försäkringsförmedlarens rätt till premiebetalning valts att avgränsas bort i denna uppsats, se avsnitt 1.6 ovan.

⁶⁰ Bengtsson, *Försäkringsrätt- Några huvudlinjer*, 2012, s. 53.

⁶¹ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.43.

⁶² Sfm, *Fullmakt och uppdragsavtal*. (elektronisk källa).

⁶³ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.43-45.

2.4 God försäkringsförmedlingssed

I försäkringsförmedlarens uppdrag ingår att förmedlaren ska iaktta god försäkringsförmedlingssed. Bestämmelserna om begreppet i FfmL har anpassats efter EU-direktivet 2002/92/EG samt rådgivningslagen.⁶⁴ Direktivet har dock ingen specifik bestämmelse om god försäkringsförmedlingssed, utan reglerar förmedlingsverksamheten i allmänhet. Istället för att hänvisa till god försäkringsförmedlingssed, hänvisar direktivet till god vandel, som sedan i svensk rätt har tagits i beaktan och resulterat i en god försäkringsförmedlingssed. I det nya direktivet, 2016/97/EU, benämns dessvärre inte heller begreppet god försäkringsförmedlingssed. Däremot avser direktivet att stärka konsumentskyddet ännu mer. Direktivet ska även säkerställa att en och samma konsumentskyddsnivå tillämpas i samtliga medlemsländer och att alla konsumenter omfattas av jämförbara normer.⁶⁵ Förhoppningsvis bidrar direktivet till en mer sund och tillförlitlig försäkringssektor och till att målet om ett adekvat skydd för försäkringstagarna uppnås.

Omfattningen av försäkringsförmedlarens uppdrag beskrivs i FfmL 5 kap. 4§ 1 st, vilket reglerar de skyldigheter en försäkringsförmedlare har i förhållande till kunden.

”Försäkringsförmedlaren skall i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intresse”.

Eftersom FfmL reglerar olika typer av försäkringsförmedlare med verksamheter av olika storlek och inriktning, är det svårt att fastställa detaljerade normer för hur förmedlingsverksamheten ska utövas. Istället hänvisar lagstiftningen till god försäkringsförmedlingssed, vilket är ett begrepp som visats vara ett effektivt sätt för att fastställa normer. När det kommer till att fastställa innebörden för begreppet god försäkringsförmedlingssed, gäller det att söka vägledning i vad som i allmänhet anses gälla beträffande anskaffningsverksamhet inom

⁶⁴ FI, *Om försäkringsförmedling*, s.8 (elektronisk källa).

⁶⁵ Direktiv 2016/97/EU, skäl 16.

försäkringsområdet.⁶⁶ Innebörden av begreppet beror därmed till stor del av den utveckling som sker i försäkringsbranschen, förmedlingsorganisationers rekommendationer samt rättspraxis från såväl domstolar som från FI.⁶⁷

Eftersom FI har tillsyn över försäkringsförmedlarna, har de i sina allmänna råd angående god försäkringsmäklarsed, FFFS 1995:52, förtydligat begreppet god försäkringsmäklarsed. Begreppet god försäkringsmäklarsed användes i förhållande till den äldre lagstiftningen, FML, och FI har inte utfärdat några nya allmänna råd, om vad som ska anses vara god försäkringsförmedlingssed i likhet med de råd om god försäkringsmäklarsed. Däremot finns det en viktig anmärkning i prop. 2004/05:133 som säger att det inte finns någon anledning att frångå vad som gällde för försäkringsmäklare.⁶⁸ Detta betyder att det inte finns någon anledning att ändra på hittills gällande normer för förmedlingsverksamheten.⁶⁹ I FFFS 1995:52 slås det fast att verksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att allmänheten kan ha förtroende för försäkringsmäklarbranschen. I övrigt ska verksamheten kunna anses vara sund och rådgivningen bör vara opartisk.⁷⁰ De allmänna råden om mäklaruppdraget innehåller bestämmelser om att mäklaren bör informera kunden vad mäklaruppdraget omfattar samt villkoren för detta. En skriftlig fullmakt bör utföras och mäklaren bör informera om premiebetalning och ansvarsfördelningen.⁷¹ Dessa rekommendationer bör alltså vara överförbara till FfmL och bör gälla för försäkringsförmedlare och innebörden av god försäkringsförmedlingssed.

Branschorganisationen Sfm har givit ut rekommendationer angående begreppet god försäkringsförmedlingssed. Sfm rekommenderar att försäkringsförmedlaren fastställer administrativa rutiner, använder sig av skriftliga uppdragsavtal och anpassar rådgivningen efter kundens behov. Förmedlaren ska även ha god kunskap och kompetens inom det område som rådgivningen ska ske.⁷²

⁶⁶ Prop. 2004/05:133, s.98.

⁶⁷ A. a, s.96.

⁶⁸ A. a, s.98-99.

⁶⁹ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.37.

⁷⁰ FI, FFFS 1995:52, 1 kap. 1§ (elektronisk källa).

⁷¹ A. a, 2 kap. 1-2§§ (elektronisk källa).

⁷² Sfm, God försäkringsförmedlingssed, s.3 (elektronisk källa).

3. Allmänt om utförandet av försäkringsförmedlingsuppdraget

3.1 Omsorgsplikt

Omsorgsplikten innefattas i god försäkringsförmedlingssed och innebär att försäkringsförmedlaren ska ta tillvara kundens intressen och erbjuda försäkringslösningar lämpliga för kundens försäkringsbehov. Det är otydligt vad som ingår i omsorgsplikten, eftersom varken direktiv 2002/92/EG eller FfmL ger någon vägledning. I FfmL stadgas omsorgsplikten i 5 kap. 4§ 1st:

”Försäkringsförmedlaren skall i sin verksamhet iaktta god försäkringsförmedlingssed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen.”

Enligt prop. 2004/05:133 är omsorgsplikten värdefull för att bedöma hur en försäkringsförmedlare ska agera. Dessvärre nämner inte propositionen något om vad som explicit ingår i omsorgsplikten. Prop. 1988/89:136 berör däremot begreppets innebörd i en större utsträckning, vilket får anses vägledande även för nuvarande lagstiftning. I prop. 1988/89:136 anges att omsorgsplikten kan variera utefter vilken typ av uppdrag det handlar om. Vidare ska förmedlaren visa den omsorg och fullgöra de plikter i övrigt som en seriös försäkringsmäklare i allmänhet iakttar. Slutligen nämner propositionen att det i omsorgsplikten ska anses ingå ett krav på tillbörlig skyndsamhet.⁷³ Att visa omsorg som seriös försäkringsmäklare, bör innebära att mäklaren (förmedlaren) ska arbeta efter vad kunden efterfrågar och ta till vara kundens intressen och önskemål. Att detta ska ske med tillbörlig skyndsamhet, måste betyda att mäklaren (förmedlaren) ska anpassa sig till ett viss tid och kunna leverera försäkringsförslag och sluta ett försäkringsavtal så snabbt som möjligt så att kunden inte utsätts för några risker.

Det poängteras även i prop. 2004/05:133 att försäkringsförmedlarens omsorg vid upphandling av försäkring måste utgå från och gränsas till de försäkringsprodukter som försäkringsgivaren erbjuder och inte knyts enbart till försäkringsförmedlarens uppdrag. Detta eftersom FfmL reglerar olika typer av

⁷³ Prop. 1988/89:136, s.38.

förmedlare. Propositionen nämner även att omsorgsplikten bör utformas efter vad som står i rådgivningslagen.⁷⁴ Dock ska poängteras att rådgivningslagen enbart reglerar förhållandet till konsumenter och bör med försiktighet användas som vägledning för FfmL, som reglerar både konsumenter och näringsidkare. Däremot är omsorgsplikten mycket värdefull och det får antas att förmedlaren ska visa samma omsorg till konsumenter och näringsidkare, eftersom det är viktigt att kundens intresse är i fokus vid utformning av försäkringslösningar. Enligt förarbetena till rådgivningslagen poängteras att omsorgsplikten är av stor betydelse. Det sägs att omsorgsplikten bör innefatta en skyldighet att sätta konsumentens intresse före andra, kanske motstridiga, intressen. Rådgivaren ska upplysa konsumenten om de förutsättningar som föreligger vid rådgivningstillfället, för att konsumenten på ett bättre sätt ska kunna bedöma de råd som lämnas. I omsorgsplikten ska även ingå ett krav på att rådgivaren ställer all sin kunskap till konsumentens förfogande. Detta betyder att rådgivaren inte ska lämna råd mot bättre vetande.⁷⁵

Om ovanstående resonemang överförs till försäkringsförmedling, kan omsorgsplikten sägas innebära att försäkringsförmedlaren ska ställa all sin kunskap till förfogande samt ge kunden, konsumenter och näringsidkare de förutsättningar som denne/dessa behöver för att kunna fatta bästa möjliga beslut. Förmedlaren ska även sätta kundens intresse före andra, kanske motstridiga, intressen. Detta måste motsvara vad prop. 1988/89:136 avser med att förmedlaren ska fullgöra de plikter som en seriös försäkringsmäklare, nu förmedlare, i allmänhet iakttar.

I ett avgörande från 2007, har FI redogjort för sin syn på vad omsorgsplikten ska innebära.⁷⁶ FI:s bedömning stämmer till stor del överens med ovan, med ett viktig undantag. FI hävdar nämligen att det i omsorgsplikten finns krav på att information om en produkt och ett produktbolag, som försäkringsförmedlaren tillhandahåller kunden, ska vara tillräcklig och ge en rättvisande bild av produkten

⁷⁴ Prop. 2004/05:133, s.99.

⁷⁵ Prop. 2002/03:133, s.25.

⁷⁶ FI, 2007-04-02, Stockholm, Dnr 06-11195-342.

och produktbolaget. Detta stämmer väl överens med vad som stadgats i prop. 2004/05:133 om omsorgsplikten.⁷⁷

Mot bakgrund av prop. 2004/05:133 och FI:s uttalande att det ska finnas tillräcklig information, kan det diskuteras om det ska ingå en allmän rådgivnings- och upplysningsplikt i omsorgsplikten. Detta eftersom en försäkringsförmedlars uppdrag ska utföras i enlighet med de förpliktelser som en förmedlare i allmänhet är skyldig att iaktta med tillbörlig skyndsamhet. Dock är det otydligt hur långt kravet på omsorgsplikten ska gå, eftersom försäkringsförmedlars grad av omsorg i försäkringsförmedlingsuppdrag i allmänhet hör till omständigheterna och uppdragets karaktär i det enskilda fallet.⁷⁸

Avslutningsvis bör poängteras att det nya direktivet, 2016/97/EU, troligtvis kommer att förtydliga innebörden av försäkringsförmedlars omsorgsplikt. Direktivet nämner, i artikel 17.1, att försäkringsförmedlaren ska agera hederligt, rättvist och professionellt i enlighet med kundens bästa intresse. Förhoppningsvis överförs detta till svensk lagstiftning, vilket förmodligen kommer att innebära en tydligare förståelse av innebörden av omsorgsplikten samt ett starkare skydd för kunden. Förhoppningsvis förtydligas även vilken grad av omsorg som ska ges beroende på uppdragets karaktär. Redan idag kan det dock antas att det är de uppdrag av mer komplicerad karaktär, som kräver mer omsorg från försäkringsförmedlaren. Även de uppdrag som görs för en kund, som är en konsument, får antas kräva mer omsorg från försäkringsförmedlaren. Det kan inte krävas av en konsument att denna ska vara kunnig, som en näringsidkare troligtvis är, angående olika försäkringstyper. Även om innebörden av omsorgsplikten förtydligas, efter implementering av det nya direktivet, kommer förmodligen vägledning fortfarande att behöva hämtas från förarbeten till rådgivningslagen samt från FI:s allmänna råd och rekommendationer.

3.2 Anpassningsplikt

Försäkringsförmedlars anpassningsplikt är den andra plikten som ingår i förmedlingsuppdraget och även i god försäkringsförmedlingssed. Anpassnings-

⁷⁷ Prop. 2004/05:133, s.99.

⁷⁸ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s. 37.

plikten beskrivs som den centrala förpliktelse som förmedlaren åläggs⁷⁹, vilket innebär att försäkringsförmedlaren ska kartlägga kundens försäkringsbehov och föreslå lämpliga försäkringslösningar. Anpassningsplikten kommer delvis till uttryck i direktiv 2002/92/EG men framförallt i FfmL.

I direktiv 2002/92/EG finns ett par bestämmelser som kan kopplas ihop med försäkringsförmedlarens anpassningsplikt. Artikel 12.2 riktar sig till de försäkringsförmedlare som ger en opartisk rådgivning och handlar om vad förmedlaren ska uppfylla för att arbetet ska ske i enlighet med denna skyldighet. Det är viktigt att försäkringsförmedlaren ser till ett stort antal försäkringsavtal för att kunna ge kunden ett alternativ som passar dennes behov. Artikel 12.3 riktar sig till alla slags försäkringsförmedlare och handlar om att förmedlaren måste kunna redovisa kundens behov och krav samt även kunna ange skälen för sin rådgivning.

Direktivets krav på anpassning till den enskilde kunden har implementerats i svensk rätt genom FfmL 5 kap. 4§ 2 st:

”Försäkringsförmedlaren skall anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommendera lösningar som är lämpliga för kunden”.

I förarbetena till FfmL förtydligas dessvärre inte vad anpassningsplikten innebär för en försäkringsförmedlare. Däremot kan vägledning hämtas från rådgivningslagen, där det finns en bestämmelse av liknande innehåll. Detta eftersom motsatsen inte uttrycks om att försäkringsförmedlaren ska arbeta på samma sätt för att anpassa förmedlingen till både konsumenter och näringsidkare.

I rådgivningslagen stadgas att näringsidkaren ska anpassa sin rådgivning efter konsumentens önskemål och behov samt inte rekommendera andra lösningar än sådana som kan anses lämpliga för konsumenten.⁸⁰ Syftet med bestämmelsen är att rådgivningssituationen ska anpassas till den enskilda konsumentens kunskapsnivå och möjlighet att tillgodogöra sig rådgivarens resonemang. Vidare nämner propositionen att näringsidkaren måste kartlägga konsumentens förkunskaper, ekonomiska och andra förhållanden, önskemål och syfte med

⁷⁹ Dufwa, Bill W, *FfmL 5 kap. 4§ 2 st.*, Karnov.

⁸⁰ Rådgivningslagen 5§.

placeringen samt riskbenägenhet för att kunna anpassa rådgivningen på bästa sätt. Efter kartläggning ska näringsidkaren rekommendera den lösning som är bäst lämpad för konsumenten. Näringsidkaren har således inte en skyldighet att lämna det råd som är ”bäst”, utan istället lämna ett som framstår som ”mest lämpligt” för konsumenten”.⁸¹

Överförs ovanstående resonemang till försäkringsförmedling, kan anpassningsplikten sägas innebära att försäkringsförmedlaren ska anpassa förmedlingen utefter kundens behov och önskemål, men även efter vilken nivå på kunskap som kunden har. Försäkringsförmedlaren ska även lämna råd om den försäkringslösning som är mest lämplig, vilket inte måste innebära att det är den bästa lösningen. Däremot bör nämnas att kunder, som är konsumenter, kan behöva en större grad av anpassning, eftersom konsumenten inte alltid kan krävas ha vetskap om vilken typ av försäkring denna behöver. Detta betyder att försäkringsförmedlaren kan behöva göra en mer utförlig kartläggning av kundens behov, om det handlar om en konsument. Näringsidkare däremot kan ha bättre kunskap och försäkringsförmedlaren bör, i större utsträckning, kunna utgå efter vad denna säger sig behöva.

I FfmL används begreppet rådgivning i bestämmelserna om försäkringsförmedlarens anpassningsplikt. Betydelsen av detta begrepp finns inte beskriven i propositionen till FfmL. Det kan dock diskuteras om ett rådgivningsmoment ska ingå i försäkringsförmedling. Eftersom det i 1 kap. 1§ FfmL inte alls talas om rådgivning, skulle det kunna antas att det inte behöver ingå ett rådgivningsmoment. Däremot kan det av propositionen till FfmL utläsas att det faktiskt ska föreligga ett rådgivningsmoment, eftersom lagen inte är tillämplig på verksamhet som enbart består i att lämna allmän information eller vägledning om försäkringsprodukter.⁸² Betyder detta att försäkringsförmedling istället borde kallas försäkringsrådgivning, om förmedlaren arbete får anses vara mer utförligt än enbart förmedling? Eftersom försäkringsförmedlaren ska utvärdera kundens behov och se till dennes intresse för att kunna anpassa och föreslå den mest lämpliga försäkringslösningen för kunden, borde detta kunna anses vara rådgivning. Enligt rådgivningslagen 1 kap. 1§ innebär rådgivning att en

⁸¹ Prop. 2002/03:133, s.26-27.

⁸² Prop. 2004/05:133, s.51. Jfr. FfmL 1 kap. 2§.

näringsidkare tillhandahåller en konsument rådgivning som ”omfattar placering av konsumentens tillgångar i finansiella instrument eller i livförsäkringar med sparmoment.” I praktiken borde en försäkringsförmedlare anses ge rådgivning, när det handlar om vilken typ av försäkringslösning kunden borde teckna för att få bäst skydd. Försäkringsförmedlaren tar inte enbart fram vilka alternativ som finns för kunden, vilket en förmedling kan anses innebära, utan förmedlaren ger även kunden råd om vilken lösning som är bäst. Detta kan betyda att en försäkringsförmedlares arbete borde kallas försäkringsrådgivning.

Sammanfattningsvis är anpassningsplikten en central del i försäkringsförmedlarens uppdrag. För att försäkringsförmedlaren ska kunna anpassa förmedlingen, krävs att försäkringsförmedlaren ser till ett stort antal försäkringsavtal för att hitta det mest lämpliga för kunden. Det är tydligt att det ansvar som försäkringsförmedlaren har måste anpassas till de omständigheter som råder i det enskilda fallet. Viss vägledning om vad anpassningsplikten innebär kan hämtas från rådgivningslagen, dock med försiktighet. Är kunden en konsument bör rådgivningslagens bestämmelser kunna överföras och vägleda FfmL. Är kunden däremot en näringsidkare kan anpassningen ske på lite annorlunda sätt, eftersom näringsidkaren kan ha mer kunskap om vilken typ av försäkrings denna behöver. Försäkringsförmedlaren är dock tvungen att vägleda både konsumenter och näringsidkare på ett omsorgsfullt sätt och bör alltid se till att en den mest lämpade försäkringslösningen rekommenderas. Det nya direktivet, 2016/97/EU, förtydligar dessvärre inte innebörden av anpassningsplikten, vilket troligen kommer innebära att vägledning i fortsättningen kommer att hämtas, med försiktighet, av rådgivningslagen.

3.3 Avrådningsplikt

God försäkringsförmedlings sed innefattar även en avrådningsplikt, vilket innebär att försäkringsförmedlaren ska avråda en kund från olämpliga åtgärder. Till skillnad från de plikter som nämnts ovan gäller avrådningsplikten enbart gentemot kunder som kan betraktas som konsumenter.⁸³ Avrådningsplikten uttrycks inte i direktiv 2002/92/EG men plikten är tydligt intagen i FfmL 5 kap. 4§ 3st:

⁸³ Prop. 2004/05:133, s.101.

”Förmedlaren skall avråda en kund som är en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till personens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter”.

Försäkringsförmedlaren har, i förhållande till kund som konsument, en skyldighet att utreda om kunden har det behov som uppgetts för en specifik försäkring. Om det visar sig att ett behov inte finns, ska försäkringsförmedlaren avråda kunden från att teckna den specifika försäkringen.⁸⁴ Bestämmelsen om avrådningsplikten i FfmL har utformats efter 5§ andra stycket i rådgivningslagen. Denna stadgar att en ”näringsidkare skall avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter”.⁸⁵ Enligt propositionen till rådgivningslagen måste en rådgivningssituation, där konsumenten har efterfrågat råd, föreligga för att avrådningsplikten ska gälla.⁸⁶ Eftersom försäkringsförmedlarens avrådningsplikt enbart gäller i förhållanden till en kund som är en konsument, likt rådgivningslagens bestämmelser, bör dessa kunna överföras analogt på FfmL och ge vägledning för försäkringsförmedlarens avrådningsplikt.

Svea Hovrätt har i mål T4408-14 behandlat frågan när avrådningsplikten ska gälla.⁸⁷ I det aktuella fallet hade en kund fått rådgivning av en registrerad försäkringsförmedlare, som vid tidpunkten hade en ansvarsförsäkring hos Länsförsäkringar. Försäkringsförmedlaren hade gett kunden rådet att inom ramen för kapitalförsäkring investera i ett certifikat. När kunden sedan realiserat försäkringen erhöll denne noll kronor. Certifikatet var alltså en värdelös investering. Kunden framförde därför skadeståndskrav mot försäkringsförmedlaren, men eftersom denna hade försatts i konkurs, riktades skadeståndskravet mot Länsförsäkringar. Rådgivningsprotokollet, som varit ett viktigt bevis för vad som förekommit vid rådgivningen, var felaktigt och stämde inte överens med de uppgifter som kunden hade lämnat. Därför diskuterades om den

⁸⁴ Prop. 2004/05:133, s.101.

⁸⁵ Rådgivningslagen 5§ 2 st.

⁸⁶ Prop. 2002/03:133, s.28.

⁸⁷ Svea Hovrätt, 2015-04-30, Stockholm, Mål nr T 4408-14. HD har meddelat prövningstillstånd, 2015-12-07, Stockholm, Mål nr PT T 2761-15.

rådgivning som getts varit i enlighet med de önskemål och krav som kunden åberopat. Hovrätten ansåg inte att rådgivningsprotokollet gav stöd för att kunden skulle ha fått tillräcklig information om riskerna med placeringen. Försäkringsförmedlaren hade därmed brutit i sin skyldighet avseende att upplysa kunden om de risker som varit förknippade med investeringen. Tingsrätten menade att avrådningsplikten ska gälla då konsumenten uttrycker en självständig vilja att genomföra en särskild transaktion, vilket hovrätten sedan fastställde. Försäkringsförmedlaren borde ha avrått kunden att investera, om kunden själv föreslagit den aktuella investeringen. Hovrätten instämde i tingsrättens bedömning att försäkringsförmedlaren hade agerat oaktsamt genom att lämna bristfällig information samt genom att rekommendera en olämplig försäkringslösning. Försäkringsförmedlaren hade därför försummat sin avrådningsplikt.

Detta måste betyda att försäkringsförmedlaren ska avråda en kund, som konsument, om en olämplig försäkringslösning, om kunden uttrycker en självständig vilja att genomföra en särskild transaktion. Däremot stadgas i prop. 2002/03:133 att det måste föreligga en rådgivningssituation för att avrådningsplikten ska gälla.⁸⁸ Det är otydligt om en situation där kunden själv framför viljan att genomföra en transaktion ska räknas som en rådgivningssituation. Ska en situation, där kunden framför en önskan om en försäkringslösning men behöver hjälp med att hitta den mest lämpliga, räknas som rådgivning? Har en kund anlitat en försäkringsförmedlare för att hitta den mest lämpliga försäkringslösning, bör självklart en förmedlare avråda från de alternativ som inte är passande. Har en kund däremot, kommit med ett förslag som de själv hittat, kan förmedlaren behöva vara mer uppmärksam och avråda kunden om försäkringslösningen är opassande. Däremot kan det diskuteras hur ofta en kund kommer till en försäkringsförmedlare med en egenhittad lösning. I de fall skulle kunden själv kunna uppsöka en försäkringsgivare för att få det skydd som önskas. Sammanfattningsvis får en försäkringsförmedlare anses vara ansvarig för alla försäkringslösningar som presenteras till kunden, även om kunden själv kommit med förslaget. Försäkringsförmedlaren bör aldrig låta kunden teckna en försäkring som inte anses lämplig, även om kunden själv skulle vilja. Är försäkringslösningen opassande, bör försäkringsförmedlaren avråda från att

⁸⁸ Prop. 2002/03:133, s.28.

teckna denna, eftersom förmedlaren alltid ska lämna lämplig information och enbart rekommendera lämpliga försäkringslösningar.

Vad som däremot är tydligt, som även kan kopplas ihop med dokumentationsskyldigheten som analyseras nedan, är att det är viktigt att försäkringsförmedlaren upprättar ett rådgivningsprotokoll. I rådgivningsprotokollet ska kundens önskemål och de aktuella omständigheterna presenteras samt vad som skett under rådgivningen. Detta eftersom protokollet har ett högt bevisvärde. Avslutningsvis kan det antas att innebörden av avrådningsplikten kommer bli den samma, även efter att direktiv 2016/97/EU har implementerats i svensk lagstiftning. Det nya direktivet nämner inget om avrådningsplikt och därmed kommer det troligen i fortsättningen behöva hämtas vägledning från rådgivningslagen och rättspraxis.

4. Särskilt om information och dokumentation

4.1 Informationsskyldighet

4.1.1 Reglering

I försäkringsförmedlarens uppdrag ingår en informationsskyldighet. Detta innebär att försäkringsförmedlarens ska se till att kunden får all relevant information innan ett avtal ingås. Denna information ska bygga på en opartisk analys av tillräckligt många av de försäkringar som finns på marknaden.⁸⁹

Bestämmelser om försäkringsförmedlarens informationsskyldighet återfinns i direktivet 2002/92/EG, i artikel 12. Enligt artikeln ska försäkringsförmedlaren lämna information till kunden om åtminstone sin identitet och adress samt om det register där försäkringsförmedlaren är registrerad samt hur registreringen kan kontrolleras. Vidare ska kunden få information om huruvida försäkringsförmedlaren innehar mer än 10 procent av rösterna eller av bolagskapitalet, i ett försäkringsföretag. Det samma gäller om ett försäkringsföretag eller ett moderbolag till ett försäkringsföretag innehar mer än 10 procent av rösterna eller av bolagskapitalet hos försäkringsförmedlaren. Försäkringsförmedlaren ska även informera om en opartisk rådgivning.

Den information som nämnts ovan behöver inte lämnas om det handlar om förmedling av försäkring av stora risker eller återförsäkring. Detta kan vara försäkringar av olika transportmedel, luftfartygsansvar, fartygsansvar och kredit- och borgensförsäkringar som avser näringsverksamhet.⁹⁰ Denna möjlighet till undantag grundas i tanken om att kunden vid dessa typer av försäkring själv kommer att kräva den information som anses nödvändig från försäkringsförmedlaren.⁹¹

Det huvudsakliga syftet med bestämmelserna om informationsskyldigheten i direktiv 2002/92/EG antas vara att kunden ska kunna få information om vilket typ av ägande försäkringsförmedlaren har, vilket kan medföra att försäkrings-

⁸⁹ FI, *Försäkringsmäklarens tjänster*, (elektronisk källa).

⁹⁰ Försäkringsrörelselagen (1982:713), 2 a kap. 4§ 3 st.

⁹¹ Prop. 2004/05:133, s. 90.

förmedlaren intar en beroendeställning i förhållande till en försäkringsgivare. Ytterligare syftar direktivet till att kunden ska få information om vilken myndighet som utövar tillsyn över försäkringsförmedlaren.⁹²

I FfmL regleras försäkringsförmedlarens informationsskyldighet i 6 kap. 1-5§§ där det framgår att kunden ska få information om försäkringsförmedlarens identitet, registrering och samtidigt få veta att det är FI som kontrollerar försäkringsförmedlaren. Vidare ska kunden informeras om huruvida försäkringsförmedlaren har ett kvalificerat innehav i ett försäkringsföretag eller om ett försäkringsföretag har ett kvalificerat innehav i försäkringsförmedlaren. Kunden ska även få vetskap om priset för försäkringsförmedlingen, information om ansvarsförsäkringen samt de möjligheter som finns för att framställa klagomål mot försäkringsförmedlaren och få en tvist prövad utanför domstolen. All denna information ska lämnas i rimlig tid innan ett försäkringsavtal ingås.⁹³

Den informationsskyldighet som återfinns i FfmL 6 kap. 1-2§§ fokuserar huvudsakligen på upplysningar om sakförhållanden kopplade till näringsrättsliga regler. De civilrättsliga reglerna för verksamheten regleras i FfmL 6 kap. 5§. De senare nämnda reglerna innebär en skyldighet för förmedlaren att tillvarata kundens intresse och att på ett omsorgsfullt sätt rekommendera lämpliga försäkringslösningar. Detta resulterar i en självklar skyldighet för försäkringsförmedlaren att presentera nödvändig och tydlig information till kunden.⁹⁴

4.1.2 Försäkringsförmedlarens ansvar avseende information mellan försäkringsgivare och kund

Försäkringsgivaren har tillsammans med försäkringsförmedlaren ett ansvar att se till att rätt information kommer till kunden. FAL reglerar den informationskyldighet som försäkringsgivaren har. Reglerna innebär att försäkringsgivaren ska lämna information innan försäkring tecknas, när avtal har träffats samt under försäkringstiden och i samband med förnyelse.⁹⁵ FAL:s bestämmelser är huvudsakligen desamma för konsumentförsäkring, företagsförsäkring och

⁹² Prop. 2004/05:133, s.82-83.

⁹³ FfmL 6 kap.1§.

⁹⁴ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.58.

⁹⁵ FAL 2 kap. 1-5§§.

personförsäkring. Dock är det enbart vid konsumentförsäkring och personförsäkring som reglerna är tvingande. Vid företagsförsäkring kan informationen anpassas utefter vad som är relevant.⁹⁶ I samband med att FfmL infördes, stadgades att försäkringsförmedlarens informationsskyldighet helt ska överensstämma med försäkringsgivarens. Detta innebär att försäkringsförmedlaren är skyldig att vidarebefordra information som försäkringsgivaren ska lämna till kunden enligt FAL.⁹⁷

Försäkringsförmedlarens ansvar stadgas i FfmL 6 kap. 5§, där det anges en skyldighet för försäkringsförmedlaren att vidarebefordra den information om försäkringsavtalet som försäkringsgivaren är skyldig att lämna till kunden. Syftet med detta är att säkerställa att kunden får ta del av nödvändig information från försäkringsgivaren, speciellt när en försäkringsförmedlare är inblandad.⁹⁸

I propositionen stadgas dock att försäkringsförmedlaren inte har någon skyldighet att aktivt söka efter den information som försäkringsgivaren är skyldig att lämna. Det ska vara tydligt för kunden att den vidarebefordrade informationen kommer från försäkringsgivaren, vilket innebär att försäkringsförmedlaren inte har någon rätt att bearbeta eller ändra försäkringsgivarens informationsmaterial. Däremot kan försäkringsförmedlaren förklara, förtydliga och komplettera försäkringsgivarens information.⁹⁹ Det kan uppfattas motsägelsefullt att försäkringsförmedlaren endast ska vidarebefordra information från försäkringsgivaren, men att förmedlaren samtidigt ska ansvara för att komplettera och förenkla informationen. Eftersom försäkringsförmedlaren inte aktivt behöver söka efter information, bör han inte heller vara ansvarig för att den information, som försäkringsgivaren är skyldig att ge, kan vara ofullständig.

I det så kallade Södertäljefallet diskuterades försäkringsförmedlarens ansvar angående informationsskyldigheten till kunden gällande premiebetalning.¹⁰⁰ I det aktuella fallet hade ett hotellbolag anlitat en försäkringsförmedlare för att upphandla ett försäkringsskydd för hotellet. Eftersom hotellbolaget betalade in

⁹⁶ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.58.

⁹⁷ Ds 2004:10, s.104.

⁹⁸ Prop. 2004/05:133, s.89.

⁹⁹ A.a, s.89.

¹⁰⁰ HD, 1992-12-07, NJA 1992 s.782. Även om fallet är dömt efter den gamla lagstiftningen, FML, har det betydelse för analysen av informationsskyldigheten.

försäkringspremien fem dagar efter förfallodagen hade försäkringsgivarens ansvar upphört. Dagen efter att försäkringsskyddet upphörde uppstod en brand på hotellet. Då det inte fanns något försäkringsskydd, täcktes inte skadorna av den tecknade försäkringen. Försäkringsförmedlaren hade vidarebefordrat försäkringspremieavier till kunden från försäkringsgivaren till hotellbolaget. Dock informerades inte hotellbolaget om förfallodagen eller under vilka omständigheter försäkringen skulle upphöra att gälla. HD konstaterade att det förelåg en uppenbar brist i försäkringsgivarens information om tiden för premiebetalningen. Vidare ansåg HD att försäkringsförmedlaren eftersatt sin skyldighet att ge hotellbolaget de upplysningar som förmedlingsuppdraget förutsatte. Detta eftersom försäkringsförmedlaren, som expert, fått anses vara ansvarig för att komplettera de brister som funnits i försäkringsgivarens information.

Det bör även tilläggas att försäkringsförmedlaren företräder kunden och ska se till att kunden fullgör sina skyldigheter mot försäkringsgivaren. En av de skyldigheter som kunden har är en upplysningsplikt i samband med dels tecknandet av försäkringen, dels ändringar i förutsättningar under försäkringstiden. Om inte försäkringsförmedlaren vidarebefordrar denna information till försäkringsgivaren utsätts kunden för stor fara.¹⁰¹ I en sådan situation, där försäkringsförmedlaren har försummat sitt ansvar att vidarebefordra informationen, borde förmedlaren ansvara för sin egen försummelse och ersätta kunden. Däremot är det otydligt om försäkringsförmedlaren ansvarar för situationer där kunden har lämnat oriktiga uppgifter till förmedlaren som sedan ska vidarebefordras till försäkringsgivaren.¹⁰² Försäkringsförmedlarens expertkunnande är av stor betydelse i dessa situationer. Förmedlaren bör ha insikt i vilka uppgifter som är av betydelse och kan därför se till att dessa fylls i på rätt sätt, för att sedan lämnas till försäkringsgivaren så att rätt försäkringsskydd erhålls.¹⁰³

Sammanfattningsvis är det således försäkringsförmedlaren som har det slutliga ansvaret för informationen mellan försäkringsgivaren och kunden. Förmedlaren anses även ha ett eget ansvar att se till att försäkringsgivarens information stämmer överens med de bestämmelser som finns i FAL. Detta måste innebära att

¹⁰¹ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.63.

¹⁰² Wågberg, *Försäkringsförmedlarens ansvar*, s.66 (elektronisk källa).

¹⁰³ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.63.

en försäkringsförmedlares uppdrag inkluderar, som HD nämner i Södertäljefallet, en allmän rådgivnings- och upplysningsskyldighet. Vidare innebär detta att försäkringsförmedlaren informationsskyldighet sträcker sig långt utöver vad som stadgats i FfmL 6 kap. Det skulle därför i lagtext behöva förtydligas att försäkringsförmedlaren även åläggs en rådgivnings- och upplysningsskyldighet i samband med informationsskyldigheten. Vidare har även försäkringsförmedlaren ett ansvar att se till att kunden anger rätt information till försäkringsgivaren för undgå risken av inte få full ersättning. Det är ett stort ansvar som förmedlaren åläggs. Dock får det anses vara rimligt med tanke på den kompetens förmedlaren besitter.

4.1.3 Försäkringsförmedlaren ansvar vid utebliven eller bristfällig information

När det nu konstaterats att det är försäkringsförmedlaren som har det slutliga ansvaret för att kunden ska få rätt information, är det av intresse att analysera försäkringsförmedlaren ansvar vid utebliven eller bristfällig information. I de fall där försäkringsförmedlaren inte givit den information som kunden är berättigad, kan marknadsföringslagen (2008:486), MFL, tillämpas. Är informationen däremot utebliven eller bristfällig, kan förmedlaren riskera att bli skadeståndsskyldig.¹⁰⁴

I Södertäljefallet, som nämnts ovan, blev försäkringsförmedlaren skadeståndsskyldig eftersom den information som vidarebefordrats varit bristfällig.¹⁰⁵ I Svea hovrätt T 925-93 har det även prövats om en försäkringsförmedlars underlåtenhet att vidarebefordra upplysningar från försäkringsgivaren ska tillräknas kunden.¹⁰⁶ Det aktuella fallet gällde ersättning för en brandskada som försäkringsgivaren vägrat att utge. Kunden hade kontaktat ett försäkringsombud för att teckna en ny försäkring, efter att ett flertal bränder uppstått. Däremot skrevs det ingen fullmakt. Efter en tid uppstod en ny brand, men försäkringsgivaren vägrade ge ut ersättning eftersom det framkommit att det uppstått bränder tidigare vilket försäkringsgivaren inte informerats om. Även om det inte funnits en fullmakt ansåg hovrätten att det funnits ett uppdragsförhållande

¹⁰⁴ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.62.

¹⁰⁵ HD, 1992-12-07, NJA 1992 s.782.

¹⁰⁶ Svea Hovrätt, 1994-04-15, mål nr T 925-93. Även om fallet är dömt efter den gamla lagstiftningen, FML, har det betydelse för analysen av informationsskyldigheten.

mellan ombudet och kunden. Dock fann hovrätten att uppdraget inte innefattade en behörighet för ombudet att företräda kunden. Därmed kunde ombudets underlåtenhet att vidarebefordra uppgifterna om tidigare bränder inte tillräknas kunden. Detta måste betyda att bristen hos en förmedlare också kan räknas som en brist hos kunden, om det finns en fullmakt. Detta skulle innebära att kunden inte får ut någon försäkringsersättning trots att informationen förmedlats till förmedlaren.

Sammanfattningsvis kan det mot bakgrund av Södertäljefallet konstateras att en skriftlig fullmakt är av stor betydelse. Enbart ett uppdragsförhållande bör inte ge försäkringsförmedlaren någon behörighet gentemot andra avtalsparter eller medkontrahenter. Med en fullmakt tillräknas kunden all vetskap som försäkringsförmedlaren besitter. Detta kan således medföra betydande konsekvenser för kunden om försäkringsförmedlaren försummar sin informationsskyldighet.

4.1.4 Höga krav på kunden

Av det som idag kan utläsas om informationsskyldigheten, kan det konstateras att det är en hel del information som ska ges till kunden. Det skulle kunna diskuteras att all den information som ges till kunden enbart medför en förvirring vilket leder till att kunden inte kan urskilja de viktiga delarna av informationen. Råder det en för stor förvirring kan det innebära att kunden inte tillräckligt noga går igenom materialet och istället godkänner första bästa försäkringsförslag, speciellt de kunder som inte har någon särskild kompetens på området. Det kan bli ett informationsöverskott som innebär att kunden inte kan tillgodogöra sig den information som ges.

Informationsskyldighetens syfte är att skydda kunden, men det innebär att det ställs höga krav på dennes kunskap och kompetens. Särskilt en konsument i det här fallet, eftersom en konsument kan antas ha sämre kunskap och kompetens för området. En näringsidkare, å andra sidan, bör kunna bearbeta informationen på ett annat sätt. Enklast hade varit om det vid varje enskilt fall diskuterats vilken information som är nödvändig. Däremot kan de som har dålig kunskap om försäkringar ha svårt att avgöra vilken typ av information som krävs.

Försäkringsförmedlaren skulle här behöva hjälpa kunden med en bedömning. Försäkringsförmedlare borde även kunna förenkla informationsflödet för kunden. I FfmL 6 kap. 3§ stadgas att informationen som ges till kunden ska vara klar och begriplig. Detta borde innebära att försäkringsförmedlaren kan formulera och presentera komplicerat material på ett klart och tydligt sätt. Troligtvis har en konsument mer problem att bearbeta och förstå all den information som skickas från försäkringsförmedlaren, än vad en näringsidkare har. Det skulle underlätta om det i FfmL kunde tilläggas, utöver att informationen ska vara klar och begriplig, bestämmelser om att mängd och typ av information kan variera beroende på det enskilda fallet och vilken typ av kund det handlar om. Detta skulle alltså innebära att försäkringsförmedlaren åläggs ett större ansvar i att se till att konsumenter får en mer lätthanterlig mängd information. Detta betyder ett mer krävande arbete, eftersom försäkringsförmedlaren måste se över all den information som skickas från försäkringsgivaren och, om det behövs, bearbeta informationen. Dock borde konsumenten kunna kräva detta eftersom en konsument vanligtvis ska få bättre skydd än en näringsidkare.

4.1.5 Informationsskyldighet i framtiden

Det är när det gäller informationsskyldigheten, som direktiv 2016/97/EU skiljer sig mest från direktiv 2002/92/EG. I det nya direktivet har det tillkommit bestämmelser om en allmän princip för förmedlare att de ska agera i sina kunders bästa intresse och ett informationskrav liknande försäkringsföretagares. Dessutom har det tillkommit krav på att försäkringsförmedlare ska informera om grunden för beloppet av ersättningar, obligatorisk ordning för fullständig information samt ytterligare undantag till det allmänna kravet på att information ska ges på ett varaktigt medium.¹⁰⁷

Jämfört med det gamla direktivets artikel 12, har det som sägs i den artikeln strukturerats om och förtydligats i artikel 17,18 och 19 i det nya direktivet. I artikel 12 används ordet åtminstone i samband med vilken information förmedlaren ska lämna. Ordet åtminstone har uteslutits i det nya direktivet, artikel 18. Detta medför ett starkare krav som förmedlarna ska förhålla sig till. I artikel

¹⁰⁷ KOM (2012) Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling (omarbetning), s.10.

17 har det även lagts till krav som inte funnits med tidigare. Där stadgas att försäkringsdistributörerna alltid ska agera hederligt, rättvist och professionellt i enlighet med sina kunders bästa intresse. Informationen som skickas till kunder eller presumtiva kunder ska vara opartisk, tydlig och inte vilseledande. Det som nu finns med i artikel 19 som förut fanns i artikel 12, ska även enligt det nya direktivet åtminstone inkluderas i informationen. Slutligen bör det nämnas att vilka undantag som är acceptabla har förtydligats i det nya direktivet, artikel 22.

När direktiv 2016/97/EU har implementerats i svensk lagstiftning kommer innebörden av informationsskyldigheten förmodligen bli ännu mer tydlig. Som ovan visar, har det nya direktivet förtydligat vissa aspekter och stramat åt vissa delar av vad som ska ingå i den information som ska skickas till kunden. De tillkomna bestämmelserna bör få positiva effekter på konkurrensen vid distribution av försäkringsprodukter, eftersom kunderna får mer information om produkter, kostnader och potentiella intressekonflikter.¹⁰⁸ Detta kommer troligtvis att skapa ett ännu starkare skydd för kunden än det som finns idag. Däremot kvarstår problemet att kunder, speciellt konsumenter, kan uppfatta viss information som överflödig.

4.2 Dokumentationskyldighet

4.2.1 Reglering

Den information av näringsrättslig form i FfmL 6 kap. 1-2§§, som försäkringsförmedlaren ska lämna, ska ges till kunden i en läsbar handling och varaktig form.¹⁰⁹ Detta innebär att försäkringsförmedlaren, i tillägg till informationsskyldigheten, ålagts en dokumentationskyldighet.

Dokumentationskyldigheten har uppkommit mot bakgrund av artikel 13 i direktiv 2002/92/EG. Där stadgas att all information, som ska lämnas till kunden ska meddelas på papper eller annat varaktigt medium. Informationen ska lämnas på ett klart och korrekt sätt så att kunden förstår innebörden av informationen. Informationen ska även vara på svenska, när det handlar om svenska försäkrings-

¹⁰⁸ KOM (2012) Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling (omarbetning), s.10-11.

¹⁰⁹ Riese, *Försäkringsförmedling*, 2012, s.62.

förmedlare.¹¹⁰ Detta innebär att försäkringsförmedlaren måste dokumentera allt som skett vid tillfället för förmedlingen och sedan ge kunden denna information. Dokumentationsskyldigheten gäller både i och utanför konsumentförhållanden, dock med undantag för förmedling av återförsäkring och försäkring med stora risker, med samma motivering som för informationsskyldigheten.¹¹¹

Direktivets krav på dokumentation har implementerats i svensk rätt genom FfML 6 kap. 6§.

”Försäkringsförmedlaren skall dokumentera vad som har förekommit vid förmedlingstillfället och lämna dokumentationen till kunden.”

I prop. 2004:05/133 nämns att dokumentationsskyldigheten har anknytning till den reglering som finns om dokumentation i rådgivningslagen.¹¹² För finansiella rådgivare innebär dokumentationsskyldigheten att näringsidkaren ska dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället. Detta för att det i efterhand, ska vara möjligt att avgöra på vilka grunder rådgivaren lämnat sin rekommendation.¹¹³ Det är dock viktigt att påpeka att rådgivningslagen enbart reglerar förhållanden med konsumenter. FfML reglerar förhållanden till både konsumenter och näringsidkare. Däremot kan vägledning hämtas och dokumentationsskyldigheten för försäkringsförmedlare bör ha samma syfte vid förmedling till både konsumenter som näringsidkare.

När det gäller dokumentationsskyldigheten för försäkringsförmedlare, har FI meddelat närmare regleringar i sina föreskrifter och allmänna råd om försäkringsförmedling, FFS 2005:11. Försäkringsförmedlarens dokumentation ska bland annat innehålla uppgifter om de önskemål eller behov som kunden anser sig ha. Det är även viktigt att försäkringsförmedlaren dokumenterar hur och när förmedlingen ägde rum samt uppgifter om vilka råd som kunden fått och skälen till varför dessa råd getts. Om en kund väljer att vidta en åtgärd, trots att

¹¹⁰ Direktiv 2002/92/EG, art.13.1.

¹¹¹ Prop. 2004/05:133, s.105.

¹¹² A.a, s.106.

¹¹³ Prop. 2002/03:133, s.22-23.

försäkringsförmedlaren avrått från detta är det viktigt att det dokumenteras att avrådan förekommit.¹¹⁴

4.2.2 Höga krav på försäkringsförmedlaren

FfmL:s bestämmelser om dokumentationsskyldigheten ger kunden ett starkt skydd. Däremot kan det diskuteras att dokumentationsskyldigheten är för krävande för försäkringsförmedlaren. I dagsläget finns det inga möjligheter till undantag från dokumentationsskyldigheten och lagstiftaren menar att undantag inte får göras enligt direktiv 2002/92/EG.¹¹⁵ I de fall där försäkringsförmedlingen handlar om standardiserade försäkringsprodukter, kan dock tyckas att dokumentationskravet borde kunna vara mildare jämfört med förmedlings-situationer där mer komplicerade försäkringsprodukter förmedlas.

Eftersom det saknas rättspraxis från svenska domstolar, när det gäller dokumentationsskyldigheten, får FI:s avgörande betydelse. FI har berört rättsfrågan om undantagsmöjligheten för dokumentation i ett fall från 2010.¹¹⁶ FI har vid undersökning funnit att Fond & Finans inte dokumenterat vad som förekommit vid genomförda förmedlingstillfällen. Detta innebär att dokumentationsskyldigheten har åsidosatts. Fond & Finans har medgett att det funnits brister i deras dokumentation, men invänt att service endast ges till befintliga kunder. Detta betyder bl.a. att omplaceringar och avslut av försäkringsavtal utförs på befintliga kunders initiativ. FI har, i det aktuella fallet, konstaterat att, när det handlar om befintliga kunder som antingen nytecknar, avslutar eller omplaceras försäkringsavtalet behöver Fond & Finans inte hämta in samtliga uppgifter om kunden. Däremot är det viktigt att skälen till att en icke fullständig dokumentation antecknas. FI har funnit störst brister när det gäller skäl till varför råd har getts, uppgifter om kundens önskemål eller behov samt att det inte finns någon dokumentation om varför dessa uppgifter saknas. Fond & Finans åläggs därför med en anmärkning tillsammans med en straffavgift.

Ovanstående måste innebära att FI anser att det finns viss möjlighet till en undantagsmöjlighet, vid enklare och mer frekventa försäkringsavtal. Däremot är

¹¹⁴ FI, FFFS 2005:11, 7 kap. 2-3§§, (elektronisk källa).

¹¹⁵ Prop. 2004/05:133, s.105.

¹¹⁶ FI, 2010-05-24, Stockholm, Dnr 10-4543.

det viktigt att försäkringsförmedlare uppger skäl till den ofullständiga dokumentationen. En undantagsmöjlighet försämrar troligtvis inte kundens skydd utan möjligheten till undantag underlättar enbart det arbete som försäkringsförmedlaren lägger ner. Däremot skulle det krävas en specifikation på vad enkla och frekventa försäkringsavtal innebär, för att undantagsmöjligheten ska fungera effektivt. Försäkringsförmedlare behöver tydliga riktlinjer för att kunna följa olika bestämmelser.

Även om undantagsmöjligheter bör accepteras, måste det finnas ett minimikrav på dokumentation för att inte försämrade kundens skydd. År 2008 ansåg FI att MCM Placeringsrådet åsidosatt sina skyldigheter enligt FfmL och FI:s föreskrifter och allmänna råd (FFFS 2005:11) om försäkringsförmedling.¹¹⁷ Anledningen var att Placeringsrådet haft en bristfällig dokumentation tillsammans med brister i klagomålshanteringen samt använt sig av personal som saknat kunskap och kompetens. Bristerna hade funnits inom verksamheten under en längre tid och det hade haft en betydande påverkan för bolagets kunder. FI fann, vid sin undersökning av kunddokument, att Placeringsrådet haft ett antal helt tomma dokumentationsmallar och ytterligare ett antal var bristfälligt ifyllda. Vidare hade det visats att försäkringstagarna inte alltid fått med sig dokumentationen hem. FI ansåg att Placeringsrådet haft en skyldighet att dokumentera och att de åsidosatt sina skyldigheter. Dock fann FI, mot bakgrund av de åtgärder som bolaget vidtagit, att det var tillräckligt att meddela Placeringsrådet en varning tillsammans med en straffavgift.

Sammanfattningsvis bör försäkringsförmedlare ges en möjlighet till undantag från dokumentationsskyldigheten i FfmL, när det gäller enklare och mer frekventa försäkringsavtal. Det ges ingen specifik möjlighet till undantag från dokumentationsskyldigheten i direktiv 2002/92/EG, men däremot ges en möjlighet till viss anpassning av information beroende på försäkringens komplexitet.¹¹⁸ Självklart måste förmedlare upprätthålla viss dokumentation och ge kunden möjligheten att ta med detta hem. Däremot skulle FfmL kunna lätta på vissa bestämmelser om dokumentationsskyldigheten vid vanliga och okomplicerade försäkringsavtal.

¹¹⁷ FI, 2008-04-25, Stockholm, Dnr 08-1136.

¹¹⁸ Prop. 2004/05:133, s.105.

4.2.3 Dokumentationsskyldighet i framtiden

I direktiv 2016/97/EU, artikel 23, stadgas nya krav på former för information. Kraven är relativt lika de som finns i direktiv 2002/92/EG. Däremot har det förtydligats i artikel 23.1 p. d att all information ska lämnas kostnadsfritt vilket är en ytterligare fördel för kunden. Förutom att informationen ska lämnas på papper, får informationen lämnas till kunden på ett varaktigt medium annat än papper eller på en webbplats om de krav som finns angående webbplats är uppfyllda. Att dokumentationen får förekomma på en webbplats kan underlätta för både försäkringsförmedlaren och kunden. Det innebär att försäkringsförmedlaren enklare kan publicera materialet och kunden kan enkelt ha åtkomst till materialet, vilket förhoppningsvis kommer stärka kundskyddet.

5. Klagomålshantering och påföljder

5.1 Klagomålshantering

Om en kund inte är nöjd med den försäkringsförmedling som skett, ska denne kunna anmäla klagomål mot försäkringsförmedlaren. Ett klagomål avses innebära att en kund eller någon annan som är direkt berörd av försäkringsförmedlingen till försäkringsförmedlare framför konkret missnöje mot dennes agerande.¹¹⁹

Bestämmelsen om klagomålshantering kommer från artikel 10 i direktiv 2002/92/EG. I artikel 10 anges att kunder och andra berörda parter, särskilt konsumentorganisationer ska kunna anmäla klagomål mot försäkringsförmedlare. Alla klagomål som anmäls ska även under alla omständigheter besvaras.¹²⁰ De förfaranden som stadgas i artikel 10 ska försäkringsförmedlaren informera kunden om, innan ett första försäkringsavtal ingås och vid behov när avtalet ändras eller förnyas.¹²¹ Vidare anges i artikel 11 att ”medlemsstaterna ska uppmuntra inrättandet av lämpliga och effektiva förfaranden för klagomål och tvistlösningar utanför domstol avseende tvister mellan försäkringsförmedlare och kunder, i förekommande fall med hjälp av befintliga organ”. Dessutom ska medlemsstaterna uppmuntra dessa organ att samarbeta vid eventuella gränsöverskridande tvister.¹²²

Bestämmelserna i direktiv 2002/92/EG har föranlett till bestämmelser i svensk lagstiftning. I FfmL 5 kap. 6§ följande:

”Försäkringsförmedlaren skall se till att kunder och andra som är berörda av försäkringsförmedlingen på ett lämpligt sätt kan anmäla klagomål mot förmedlaren. Förfarandet för hantering av anmälda klagomål skall vara effektivt. Förmedlaren skall besvara klagomålen snarast möjligt.”

För att underlätta försäkringsförmedlarens klagomålshantering rekommenderar FI att försäkringsförmedlaren upprättar en policy och en instruktion för

¹¹⁹ FI, *FFFS 2005:11*, 8 kap. 1§, (elektronisk källa).

¹²⁰ Jfr punkt 22 i ingressen till direktiv 2002/92/EG.

¹²¹ Direktiv 2002/92/EG art.21.1.

¹²² Jfr punkt 23 i ingressen till direktiv 2002/92/EG.

klagomålshantering. Syftet med detta är att säkerställa att klagomål hanteras på ett väl fungerande och ändamålsenligt sätt och i enlighet med de regler som gäller.¹²³ Av 5 kap. 6§ andra meningen FfmL följer att hantering av klagomål ska vara effektiv. FI rekommenderar även att klagomål ska hanteras med tillbörlig omsorg och att klagomål ska besvaras sakligt och korrekt. I de fall där klagande begär det, ska klagomålen besvaras i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form.¹²⁴ Av FfmL 5 kap. 6§ tredje meningen följer att klagomål ska besvaras snarast möjligt. FI rekommenderar att försäkringsförmedlaren bör beakta det intresse som klaganden kan ha av att få ett snabbt besked för att kunna säkra bevisningen eller företa ekonomiska dispositioner med anledning av klagomålet. Kan försäkringsförmedlaren inte besvara klagomålen inom 14 dagar från den dag då klagomålet togs emot, ska förmedlaren inom denna tid informera klaganden om handläggning av ärendet.¹²⁵

Klagomål mot försäkringsförmedlare bör i första hand avse en försäkringsförmedlares agerande i ett enskilt fall. Klagomålet kan framföras av kunden själv eller av någon annan som är berörd av förmedlarens agerande, t.ex. en medförsäkrad eller en förmånstagare.¹²⁶ Prop. 2004/05:133 nämner att det får förutsättas att en försäkringsförmedlare utan dröjsmål även besvarar ett klagomål som kommer från en konsumentorganisation, även om klagomålet inte enbart berör förmedlarens agerande i ett enskilt fall utan är av mera principiell eller övergripande natur.¹²⁷

Bestämmelserna om klagomålshantering och rekommendationerna om en klagomålpolicy ger kunderna ett starkt skydd. Kunderna skyddas mot långsamma processer och försenade beslut i och med att försäkringsförmedlarna har en tidsbegränsning att hålla sig till. Det får antas rimligt att alla kunder, konsumenter och näringsidkare, kan kräva detta av försäkringsförmedlaren och att alla ges möjligheter att kunna framföra klagomål. Däremot verkar konsumenter vara de som drar mest nytta av bestämmelserna. Konsumenter kan troligtvis inte hantera att klagomål inte tas på allvar, i lika stor utsträckning som näringsidkare. Det kan

¹²³ FI, *FFFS 2005:11*, 8 kap. 2-3§§.

¹²⁴ A.a, 8 kap. 6§.

¹²⁵ A.a, 8 kap. 7§.

¹²⁶ Prop. 2004/05:133, s.138.

¹²⁷ A.a, s.138.

dock vara så som Sfm uttryckt, att det finns för få lämpliga och effektiva organ för klagomål mot försäkringsförmedlare och för tvistlösning utanför domstol. De flesta kunder som försäkringsförmedlare arbetar med får antas vara näringsidkare, vilket innebär att de hänvisas till domstol för att lösa tvister. Detta innebär att tvister kan få en onödigt stor omfattning eftersom advokater antagligen måste anlitas inför rättegång i domstol. Mindre tvister bör kunna avgöras med ett enklare förfarande.¹²⁸ FI bör därför tilldelas fler och större resurser för att kunna hantera fler och mer enskilda kundklagomål. Sfm har nämligen framfört klagomål mot FI, då Sfm har fått ta hand om kunder som fått meddelande från FI om att de inte hanterar enskilda klagomål på grund av bristande resurser. Dock har Sfm inte samma möjlighet som FI att sanktionera försäkringsförmedlare som inte agerar i enlighet med god försäkringsförmedlingssed.¹²⁹ Det är viktigt att kunder får de skydd de är berättigade till och de ska inte behöva slussas runt för att få framföra klagomål. Med fler och större resurser bör FI kunna hantera fler klagomål och kunder bör slippa processen med att ta tvisten till domstol, speciellt mindre tvister.

En annan intressant aspekt är att FI har funnit att försäkringsförmedlingsföretag med färre anställda är sämre på att följa regler om klagomålshantering än större företag. De mindre företagen ser inte samma behov av att ge kunder information om klagomålshantering och anser att arbetet inte behöver utformas efter formella riktlinjer i samma utsträckning som större företag gör. FI fann även, i samma undersökning, att företag inom försäkringsområdet var sämre än företag inom övriga områden på att ha en fastställd policy för klagomålshantering.¹³⁰ Att upprätta en klagomålpolicy kan inte vara allt för komplicerat, även för mindre förmedlingsföretag, och det får anses rimligt att alla typer av försäkringsförmedlare följer de bestämmelser som finns om klagomålshantering. Detta eftersom kunden är berättigad ett skydd och bör kunna framföra klagomål genom en enkel process även om ett mindre förmedlingsföretag har anlåtats.

I det nya direktivet, 2016/97/EU, har det inte gjorts några större förändringar när det gäller försäkringsförmedlarnas klagomålshantering. Däremot finns

¹²⁸ Sfm, *Remiss angående Försäkringsförmedling* (Ds 2004:10) s.5-6 (elektronisk källa).

¹²⁹ A.a, s.5 (elektronisk källa).

¹³⁰ FI, *Hantering av klagomål i finanssektorn*, s.8 (elektronisk källa).

förändringar som förhoppningsvis kommer innebära förbättringar gällande möjligheter att lösa tvister utanför domstol, som kritiserats ovan. Det nya direktivet 2016/97/EU förtydligar att det behövs ändamålsenliga och effektiva förfaranden för klagomål och tvistlösning utanför domstol, så att tvister mellan försäkringsförmedlare och kunder kan lösas. Sådana förfaranden för klagomål och tvistlösning utanför domstol bör syfta till att nå en snabbare och billigare lösning av tvister mellan försäkringsförmedlare och kunder.¹³¹

5.2 FI:s tillsyn och sanktioner

När det gäller tillsyn över försäkringsförmedlare stadgas i direktiv 2002/92/EG att medlemsstaterna ska se till att försäkringsförmedlare som inte längre uppfyller yrkeskraven stryks ur registret och att den behöriga myndigheten regelbundet ska göra en översyn av registreringens giltighet.¹³² Medlemsstaterna ska även besluta om lämpliga påföljder när försäkringsförmedlare inte följer de bestämmelser som finns.¹³³

Den myndighet som utövar tillsyn över försäkringsförmedlare i Sverige är FI och de är skyldiga, enligt 8 kap. 1 § FfmL, att ingripa om en försäkringsförmedlare har åsidosatt sina skyldigheter enligt lag eller föreskrifter som reglerar förmedlarens verksamhet. Det är viktigt att hålla isär den skadeståndsrättsliga bedömningen och beslut från FI. Om en försäkringsförmedlare får ett avgörande från FI innebär det inte att denna automatiskt blir skadeståndsskyldig.¹³⁴

FI har en rad olika sanktioner att ålägga försäkringsförmedlare beroende på grad av åsidosättning av skyldigheter. Vid allvarliga överträdelser ska FI återkalla försäkringsförmedlarens tillstånd, medan FI vid mindre allvarliga överträdelser ska meddela en anmärkning eller varning om det är tillräckligt. Meddelar FI försäkringsförmedlaren en varning eller anmärkning får dessa förenas med en straffavgift, denna kan variera mellan 5000 SEK upp till 50 miljoner SEK. FI kan även välja att utfärda ett föreläggande att en viss åtgärd ska vidtas inom en viss tid eller utfärda ett förbud att verkställa ett beslut. FI har en möjlighet att låta bli att

¹³¹ Direktiv 2016/97/EU skäl 38.

¹³² Direktiv 2002/92/EG art. 3.3.

¹³³ A.a, art.8.

¹³⁴ Gullefors, *Ansvar och skadestånd*, 2002, s.113.

ingripa om överträdelsen är ringa eller om försäkringsförmedlaren vidtar rättelse. Inspektionen behöver inte heller ingripa om en annan myndigheten redan vidtagit åtgärder.¹³⁵ Beslut om återkallelse, varning eller anmärkning ska kunna överklagas.¹³⁶

Exempelvis meddelade FI en försäkringsförmedlare med varning och straffavgift på 700 000 SEK. Företaget hade använt personal som inte varit godkända försäkringsförmedlare och brustit i dokumentation som skulle lämnas till kunden.¹³⁷ En annan försäkringsförmedlare har ålagts anmärkning och straffavgift på 750 000 SEK. FI ansåg att denna förmedlare åsidosatt väsentliga kundskyddsregler eftersom det inte hämtats tillräcklig information om kunder för att anpassningen skulle vara godkänd. Förmedlaren lämnade därför rekommendationer som inte ansågs lämpliga för kunden.¹³⁸

FI:s möjlighet att ingripa mot försäkringsförmedlare som inte uppfyller de bestämmelser som finns innebär ett starkt kundskydd. Däremot riskeras kundskyddet att försämrans om FI:s resurser inte räcker till. Det kan antas nästan omöjligt att FI ska kunna reglera alla företag som myndigheten har uppsyn över. För att FI:s tillsyn och sanktionssystem ska fungera effektivt krävs att FI får utökade resurser. När resurserna inte räcker till, läggs ett stort ansvar på försäkringsförmedlarna att driva förmedlingen enligt alla bestämmelser och regleringar. Ett återkommande problem är dock olikheten i hur olika förmedlare ser på vikten av att bedriva förmedlingen på ett rättvist och hederligt sätt. Även om försäkringsförmedlare har ansvar för sin verksamhet, borde det finnas fungerande myndigheter med tillräckliga resurser för att kontrollera verksamheter.

5.3 Skadeståndsansvar

Om en försäkringsförmedlare uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt FfmL 5 kap 4§, kan denna bli skadeståndsskyldig. I direktiv 2002/92/EG finns inga bestämmelser om försäkringsförmedlarens skadeståndsskyldighet. Däremot finns det i direktivet föreskrivet, i artikel 4.3, att försäkrings-

¹³⁵ Prop. 2004/05:133 s.128.

¹³⁶ A.a, s.129.

¹³⁷ FI, 2008-04-25, Stockholm, Dnr 08-1136.

¹³⁸ FI, 2013-12-10, Stockholm, Dnr 12-5044.

förmedlare ska ha en ansvarsförsäkring eller en annan likvärdig garanti för ansvar till följd av fel eller försummelse i verksamheten. Kravet på att försäkringsförmedlare ska ha en ansvarsförsäkring kan betyda att den skadelidande i viss mån kan hållas skadeslös, även om förmedlaren inte förmår att fullgöra sin skadeståndsskyldighet.¹³⁹ Ansvarsförsäkringen har blivit välkänd från skadeståndsrättsliga sammanhang och innebär alltså att försäkringsförmedlaren kan försäkra sig mot risken att bli skadeståndsskyldig. Skadar t.ex. en försäkringsförmedlare en kund genom att dennes förmögenhet minskar, betalas skadeståndet, eller en stor del av det, av den ansvarsförsäkring som tecknats.¹⁴⁰

Bestämmelsen om ansvarsförsäkring finns i FfmL 2 kap. 5§ 4 p. Där stadgas att tillstånd enbart ges ut till en svensk fysisk person för att kunna utöva försäkringsförmedling om den fysiska personen omfattas av en försäkring för skadeståndsskyldighet. Ordet ”omfattas” innebär att det inte behöver vara den fysiska personen som själv har tecknat ansvarsförsäkringen. Det kan vara så att den fysiska personen är täckt av en ansvarsförsäkring, som tagits av ett försäkringsföretag eller annan juridisk person för vars räkning försäkringar ska förmedlas.¹⁴¹

Även om det i direktiv 2002/92/EG inte finns några bestämmelser om skadeståndsskyldighet, har det i FfmL stadgats, i 5 kap. 7§, att försäkringsförmedlaren är skyldig att ersätta ren förmögenhetsskada.¹⁴²

”Om försäkringsförmedlaren uppsåtligen eller av oaktsamhet åsidosätter sina skyldigheter enligt 4§, skall förmedlaren ersätta ren förmögenhetsskada som på grund av detta drabbar en kund, en försäkringsgivare, ett fondbolag, ett förvaltningsbolag, ett fondföretag eller någon som härleder sin rätt från kunden.”

I förarbetena till FfmL finns det dessvärre inga exempel på i vilka situationer en försäkringsförmedlare kan bli skadeståndsansvarig. Däremot finns det några exempel i förarbetena till FML som är relevanta eftersom skadestandsregeln i FfmL är utformad efter bestämmelsen i FML. I förarbetena nämns att en

¹³⁹ Prop. 2004/05:133, s.74-75.

¹⁴⁰ Bengtsson, *Försäkringsrätt- Några riktlinjer*, 2012, s. 14.

¹⁴¹ Dufwa, Bill W, *FfmL 2 kap. 5§*, Karnov.

¹⁴² Gullefors, *Ansvar och skadestånd*, 2002, s. 60. ”En ren förmögenhetsskada är en ekonomisk skada som inte är en följd av att någon har drabbats av en person- eller sakskada.”

försäkringsförmedlare ska åläggas skadeståndsansvar när han rekommenderat en obehövlig försäkring eller en försäkring som är omotiverat dyr. Ett annat exempel är när förmedlarens råd har resulterat i att kundens försäkringsskydd inte täckt dennes behov pga. att förmedlaren inte kontrollerat en felaktig uppgift eller inte upprättat en korrekt offertunderlag.¹⁴³

Eftersom en försäkringsförmedlare ska ersätta ren förmögenhetsskada vid oaktsamhet gäller ett culpaansvar som huvudregel både i konsumentförhållanden och vid kommersiella avtal.¹⁴⁴ Domstolen ska göra en bedömning av om förmedlaren orsakat skadan via oaktsamhet eller inte. Bedömningen sker utifrån en undersökning av risken för skadan, den sannolika skadans storlek samt möjligheterna att undvika skadan.¹⁴⁵

För att förstärka kundskyddet är det i FfmL inte möjligt att avtala bort skadeståndsansvaret utanför konsumentförhållanden. Det finns endast möjlighet till avvikelse när det gäller återförsäkring eller försäkring mot stora risker.¹⁴⁶ Detta får anses vara fullt rimligt för att kunden ska få det skydd som den är berättigad till. Skyldigheterna stämmer även väl överens med den gränsdragning som direktiv 2002/92/EG gör när det gäller avvikelse från skadeståndsansvaret.

För att ytterligare förstärka kundskyddet har det i FfmL införts en preskriptionsregel. Det intressanta att diskutera är vid vilken tidpunkt preskriptionstiden ska börja gälla. Allmänna bestämmelser om preskription finns i preskriptionslagen (1981:130) som stadgar att preskriptionstiden börjar dagen för avtalet om det är en fordran på skadestånd som grundar sig på avtal. Handlar det däremot om skadestånd utanför avtalsförhållanden börjar preskriptionstiden att löpa när den skadegörande handlingen företas. För att få klarhet i när preskriptionstiden för försäkringsförmedlare ska börja hämtas vägledning från rådgivningslagen. I rådgivningslagen sägs att tidpunkten för den skadegörande handlingen anses sammanfalla med rådgivningstillfället. Detta betyder att preskriptionstiden vid försäkringsförmedling alltså ska löpa från själva förmedlingstillfället. Det har dock diskuterats om det är för otydligt att utgå från

¹⁴³ Prop. 1988/89:136, s.39.

¹⁴⁴ Bengtsson, Ullman & Unger, *Allehanda om skadestånd i avtalsförhållanden*, 2013, s. 52.

¹⁴⁵ Gullefors, *Ansvar och skadestånd*, 2002, s. 71.

¹⁴⁶ FfmL 1 kap. 9§.

förmedlingstillfället och att avtalstidpunkten vore bättre. För att fastställa preskriptionstidens början får tidpunkten för förmedling avgöras i varje enskilt fall.¹⁴⁷ Det vore helt klart mer tydligt att utgå från avtalstidpunkten men eftersom försäkringsförmedling är ett vitt begrepp och kan pågå under en lång tid med olika åtgärder får det antas rimligt att tidpunkten anpassas till det enskilda fallet. Dock finns det ingen anledning att avvika från den tioåriga preskriptionstid som följer av de allmänna reglerna i preskriptionslagen. Det är alltså endast inom 10 år som skadeståndsanspråk kan riktas mot en försäkringsförmedlare.¹⁴⁸

Om den skadelidande vill rikta skadeståndsansvar mot försäkringsförmedlaren krävs det att följande utförs, vilket har stadgats i FfmL 5 kap. 8§:

”Den som vill göra anspråk på skadestånd enligt 7 § skall underrätta försäkringsförmedlaren om detta inom skäligen tid efter det att han eller hon märkt eller borde ha märkt att skada har uppkommit. Om underrättelse inte görs inom skäligen tid, faller rätten till skadestånd enligt denna lag bort. Detsamma gäller om talan inte väcks inom tio år från förmedlingstillfället.”

För att få ytterligare förståelse för när en försäkringsförmedlare kan bli skadeståndsskyldig hämtas vägledning från rättspraxis. Hovrätten har bland annat utrett rättsfrågan om skadeståndsskyldighet p.g.a. oaktsam investeringsrådgivning.¹⁴⁹ Hovrätten fann att försäkringsförmedlaren rekommenderat en lösning som inte varit lämplig och därmed av oaktsamhet åsidosatt sina skyldigheter enligt FfmL 5 kap. 4§. Ur ett annat fall där Hovrätten dömt gällande skadeståndsskyldighet gentemot kund, framkommer att det är viktigt att utreda om kunden lidit någon skada.¹⁵⁰ Anses det att kunden inte lidit någon skada ska försäkringsförmedlaren inte åläggas skadeståndsskyldighet. I det aktuella fallet utreddes om kunden varit medvällande till den uppkomna skadan. Det framkom dock att kunden lidit förmögenhetsskada i form av utebliven försäkringsersättning. Den uteblivna försäkringsersättningen utgjordes i fallet av skillnaden mellan värdet för förstörda varor, maskiner respektive inventarier och den

¹⁴⁷ Prop. 2004/05:133, s.107-108.

¹⁴⁸ A.a, s.109.

¹⁴⁹ Svea Hovrätt, 2015-04-30, Stockholm, Mål nr T 4408-14.

¹⁵⁰ Hovrätten för Västra Sverige, 2014-11-06, Göteborg, Mål nr T 2456-13.

försäkringsersättning som utbetalats. Dessa två rättsfall förstärker analysen av att det är viktigt att utreda om det föreligger en ren förmögenhetsskada och om försäkringsförmedlaren varit oaktsam. Det skulle uppenbarligen kunna vara så att den skadelidande varit medvållande till skadan, vilket skulle innebära att försäkringsförmedlaren slipper skadeståndsskyldighet.¹⁵¹ Detta är fallet vid samtliga skadeståndssammanhang. Vid ren förmögenhetsskada kan jämkning ske så snart det förekommit oaktsamhet från den skadelidandes sida. Syftet med detta är att förtydliga vikten av att försiktighet och omtanke visas i skyddet av sin egendom.¹⁵²

Det bör även nämnas att HD i NJA 2013 s.1121 fann att en försäkringsförmedlaren som åsidosätter sina skyldigheter kan bli skadeståndsskyldig gentemot försäkringsgivaren.¹⁵³ Enligt HD är en försäkringsförmedlare en mellanman i förhållandet mellan försäkringsgivaren och kunden. Normalt får en försäkringsförmedlare sitt uppdrag från en kund, men får ersättning från försäkringsgivaren i form av provision. Gentemot kunden är försäkringsförmedlaren underkastad kontraktsrättsliga skadeståndsprinciper. Detta innebär att försäkringsförmedlaren är skyldig att ersätta ren förmögenhetsskada som denna orsakat kunden genom oaktsamhet. I utomkontraktuella förhållanden är försäkringsförmedlarens ansvar för ren förmögenhetsskada inskränkt till brottsliga förfaranden.¹⁵⁴ I målet framkommer att en förmedlarens skadeståndsansvar gentemot försäkringsgivaren är mycket begränsat i den mån det inte anses föreligga någon form av avtalsförhållanden mellan försäkringsgivaren och försäkringsförmedlaren. HD fann dock att en försäkringsförmedlare kan sägas uppträda som en förtroendeman för båda parter i försäkringsavtalet, vilket betyder att en försäkringsförmedlare bör ha samma ansvar för ren förmögenhetsskada i förhållande till försäkringsgivaren och kunden. Detta skulle då innebära att skadeståndsbestämmelserna i FfmL ålägger en försäkringsförmedlaren med ett utvidgat ansvar för ren förmögenhetsskada jämfört med allmänna skadeståndsrättsliga regler.

¹⁵¹ SKL 6 kap. 1§.

¹⁵² Bengtsson, Ullman & Unger, *Allehanda om skadestånd i avtalsförhållanden*, 2013, s. 113.

¹⁵³ HD, 2013-12-19, NJA 2013 s.1121.

¹⁵⁴ SKL 2 kap. 2§.

6. Sammanfattning och slutsatser

Det kan sammanfattningsvis sägas att de minimikrav som finns i direktiv 2002/92/EG har implementerats i form av strängare bestämmelser i svensk rätt och ställer höga krav på försäkringsförmedlare. I direktiv 2002/92/EG finns bestämmelser om krav på registrering, yrkeskrav på försäkringsförmedlaren, krav på förmedlingsverksamheten där informationskravet har en stor roll samt regler om gränsöverskridande verksamhet. I FfmL återfinns de regler som stadgats i direktivet samt en hel del kompletteringar i form av bestämmelser om sanktioner, god försäkringsförmedlingssed och skärpta informationskrav. De höga kraven ger ett starkt kundskydd, även om en del bestämmelser kan tyckas vara väl hårda.

Vid förmedlingsuppdrag har försäkringsförmedlaren ett viktigt ansvar i form av att iaktta god försäkringsförmedlingssed. Detta betyder att försäkringsförmedlaren åläggs en omsorgs-, anpassnings- och avrådningsplikt. Även om inte FfmL skiljer på konsumenter och näringsidkare, har det visats att försäkringsförmedlaren behöver ta ett större ansvar när det gäller konsumenter.

Omsorgsplikten är värdefull för att bedöma hur en försäkringsförmedlare agerar. Grad av omsorg hör till omständigheterna och uppdragets karaktär i det enskilda fallet. Dock behöver komplicerade försäkringsavtal och avtal med konsumenter mer omsorg. Förmedlaren ska dock alltid ställa all sin kunskap till förfogande samt ge kunden de förutsättningar som behövs för att kunna fatta bästa möjliga beslut. Förmedlaren ska även sätta kundens intresse före andra, kanske motstridiga, intressen. Det kan diskuteras om det ska ingå en allmän rådgivnings- och upplysningsplikt i omsorgsplikten, eftersom en försäkringsförmedlares uppdrag ska utföras i enlighet med de förpliktelser som en förmedlare i allmänhet, är skyldig att iaktta med tillbörlig skyndsamhet.¹⁵⁵ Anpassningsplikten får anses vara den mest centrala delen i försäkringsförmedlarens uppdrag. Förmedlingen ska anpassas utefter kundens behov och önskemål, men även efter vilken nivå på kunskap kunden har. Förmedlaren ska alltid se till ett stort antal försäkringsavtal för att hitta den ”mest lämpliga” lösningen, vilket inte alltid måste vara den ”bästa” lösningen. Är kunden en konsument kan en högre grad av anpassning

¹⁵⁵ Kapitel 3.1.

behövas, jämfört med om kunden är en näringsidkare.¹⁵⁶ Avrådningsplikten innebär att förmedlaren ska avråda en kund från olämpliga åtgärder. Detta gäller enbart gentemot kunder som betraktas som konsumenter. Det har diskuterats om avrådningsplikten enbart ska gälla, om det föreligger en rådgivningssituation eller när kunden själv framfört en vilja för en försäkring. Försäkringsförmedlaren får dock anses vara ansvarig för alla de försäkringslösningar som presenteras för kunden.¹⁵⁷

I samband med de plikter som ingår i god försäkringsförmedlings sed används begreppet rådgivning, vilket medför tankar om att det borde kallas försäkringsrådgivning istället för försäkringsförmedling. Detta eftersom förmedlarens uppgifter och skyldighet liknar sådant som skulle ingå i rådgivning, för exempelvis en finansiell rådgivare.¹⁵⁸

Försäkringsförmedlaren har ytterligare ansvar vid förmedlingsuppdrag, utöver de ovannämnda plikter, i form av en informations- och dokumentationsskyldighet. Informationsskyldigheten innebär att försäkringsförmedlare ska se till att kunden får all den information som behövs, för att bedöma kundens försäkringsbehov. Försäkringsförmedlaren har det yttersta ansvaret för information mellan försäkringsgivare och kund. Det är ett stort ansvar som förmedlaren åläggs, men det anses vara fullt rimligt med tanke på den kompetens förmedlaren besitter. I informationsskyldigheten ingår en allmän rådgivnings- och upplysnings-skyldighet. Detta innebär att försäkringsförmedlarens informationsskyldighet sträcker sig långt utöver vad som stadgats i FfmL 6 kap. Däremot diskuteras om den information som skickas ut, är för överflödigt, speciellt för konsumenter. En undantagsmöjlighet skulle vara möjlig, och innebära att förmedlare kan förenkla och bearbeta viss information innan det skickas till kund, troligtvis en konsument.¹⁵⁹

Dokumentationsskyldigheten innebär att den information av näringsrättslig form, som försäkringsförmedlare ska lämna, ska ges till kunden i en läsbar handling och varaktig form. Dokumentationsskyldigheten ställer höga krav på förmedlare och

¹⁵⁶ Kapitel 3.2.

¹⁵⁷ Kapitel 3.3.

¹⁵⁸ Kapitel 3.2, s.26.

¹⁵⁹ Kapitel 4.1.

även om det ger kunden ett starkt skydd, kan det diskuteras att skyldigheten är för krävande för försäkringsförmedlare, särskilt mindre verksamheter. Även om det självklart måste finnas minimikrav på dokumentation, bör förmedlare ges en möjlighet till undantag från skyldigheten i FfmL. Det ges ingen specifik möjlighet till undantag från dokumentationsskyldigheten i direktiv 2002/92/EG men däremot ges en möjlighet till viss anpassning av information beroende på försäkringens komplexitet.¹⁶⁰

I de fall där en kund inte är nöjd med den förmedling som skett, ska denna kunna framföra klagomål. Detta gäller särskilt för konsumenter. Försäkringsförmedlare bör därför upprätta en klagomålshantering. FI har funnit att många försäkringsförmedlare är dåliga på att upprätthålla en klagomålpolicy, och att mindre förmedlingsföretag är sämre än större förmedlingsföretag. Även om bestämmelserna är hårda, anses det rimligt att alla typer av försäkringsförmedlare följer de bestämmelser som finns om klagomålshantering för att kunder ska skyddas. Däremot diskuteras om FI bör ges fler och större resurser, för att kunna ta hand om fler klagomål och underlätta för tvistlösning utanför domstol.¹⁶¹

FI har en rad olika sanktioner att ålägga försäkringsförmedlare, om denna åsidosatt sina skyldigheter. Detta ger kunder ett starkt skydd. Vid allvarliga överträdelser, kan FI återkalla försäkringsförmedlarens tillstånd. Vid mindre allvarliga överträdelser kan FI meddela anmärkning eller varning om det är tillräckligt. För att FI, på ett så effektivt sätt som möjligt, ska kunna kontrollera och tillrättavisa förmedlare, krävs tillräckliga resurser. Det finns annars en risk för att tillsynen blir bristfällig.¹⁶² Om en försäkringsförmedlare uppsåtligt eller av oaktsamhet åsidosatt sina skyldigheter enligt 5 kap. 4§, kan denna bli skadeståndsskyldig och ersättningsskyldig för ren förmögenhetsskada. Detta gäller i förhållande till kunden, men även i förhållande till försäkringsgivaren. Exempelvis kan försäkringsförmedlaren bli skadeståndsskyldig om denne rekommenderat en obehövlig försäkring eller att förmedlarens råd resulterat i ett otillräckligt försäkringsskydd.¹⁶³

¹⁶⁰ Kapitel 4.2.

¹⁶¹ Kapitel 5.1.

¹⁶² Kapitel 5.2.

¹⁶³ Kapitel 5.3.

Abstract

In today's society, people and companies are in great need of insurance and the individual policyholder can choose to get help from an insurance intermediary. The insurance intermediary shall perform their duties with a diligent manner based on the policyholder's needs.

It is not always clear what liabilities an insurance intermediary has. Therefore, this thesis intends to analyse and investigate what liabilities an insurance intermediary has when helping clients with different insurance solutions. In order to do this, the thesis intends to analyse the duties and responsibilities involved and the penalties that may be relevant if an insurance intermediary does not act in accordance with the existing regulations.

It has been found that there are relatively few rules regarding the intermediary's liabilities on an EU level. The rules contained in Swedish law and in the Financial Supervisory Authority's (in Sweden named FI) regulations and general advices are far stricter. When helping clients the intermediary needs to show a caring manner, adapt the insurance solutions according to the policyholder's needs and advice against if the policyholder wants a solution that the intermediary doesn't find good enough. The insurance intermediary also has a duty to provide information to the policyholder and keep documentation. FI could give the insurance intermediary a warning or, in worst case, withdraw the insurance intermediary's permit. The insurance intermediary can also be liable for damages and obligated to replace pure economic losses if the intermediary has intentionally or negligently exceeded its obligations in FfmL 5 kap. 4§.

7. Käll- och litteraturförteckning

Offentligt tryck

Sverige

Prop. 2004/05:133	Försäkringsförmedling
Prop. 2002/03:133	Lag om finansiell rådgivning till konsumenter
Prop. 1988/89:136	Försäkringsmäklare
Ds. 2004:10	Försäkringsförmedling

EU

Bryssel den 1.8.2002, KOM(2002) 454 final 2000/0213 (COD). Kommissionens yttrande enligt artikel 251.2 tredje stycket c i EG-fördraget om Europaparlamentets ändringar av rådet gemensamma ståndpunkt om förslaget till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling.

Bryssel den 3.7.2012, KOM(2012) 360 final 2012/0175 (COD) Förslag till Europaparlamentets och rådets direktiv om försäkringsförmedling (omarbetning).

Remissyttranden

Svenska försäkringsförmedlares förening (Sfm). Remiss från Svenska försäkringsmäklares förening angående Försäkringsförmedling (Ds 2004:10), 2004-09-13. Tillgänglig: http://www.sfm.se/wp-content/uploads/_mediavault/2014/05/remissyttrande_lag_om_forsakringsformedling1.pdf [Hämtad: 2016-05-21]

Litteratur

Bengtsson, Bertil, *Försäkringsrätt- Några huvudlinjer*, 8:1 uppl. Stockholm: Norstedts Juridik AB, 2012.

Bengtsson, Bertin, Ullman, Harald & Unger, Sven, *Allehanda om skadestånd i avtalsförhållanden*, 2 uppl. Stockholm: Jure Förlag AB, 2013.

Gullefors, Björn, *Ansvar och skadestånd*, 2 uppl. Näsviken: Björn Lundén Information AB, 2002.

Hettne, Jörgen & Otken Eriksson, Ida (red.), *EU-rättslig metod*, 2:2 uppl. Stockholm: Norstedts Juridik AB, 2011.

Korling, Fredric & Zamboni, Mauro (red.), *Juridisk metodlära*, 1:4 uppl. Lund: Studentlitteratur AB, 2013.

Melander, Jan & Samuelsson, Joel, *Tolkning och tillämpning*. Uppsala: Iustus Förlag AB, 2002.

Peczenik, Aleksander, Aarnio, Aulis & Bergholtz, Gunnar, *Juridisk argumentation – en lärobok i allmän rättslära*. Stockholm: Norstedts, 1990.

Persson, H Annina & Staf, Carolina, *Mellanmän- Om kommissionärer, handelsagenter och andra representanter*. Stockholm: Liber AB, 2015.

Randquist, Madeleine, *Försäkringsboken*, 8 uppl. Stockholm: Bilda Förlag, 2013

Riese, Tom, *Försäkringsförmedling*, 4:2 uppl. Lund: Studentlitteratur AB, 2012.

van der Sluijs, Jessika, *Professionsansvarsförsäkring*. Stockholm: Jure Förlag AB, 2013.

Sundberg, Susanne, Thomsson, Patric & Gransbo, Tord, *Lagen om försäkringsförmedling – En kommentar*. Stockholm: Norstedts Juridik AB, 2007.

Wågberg, Eva, *Försäkringsförmedlarens ansvar*. I Nordisk försäkringsskrift, 2008. Tillgänglig: http://www.nft.nu/sites/default/files/2008109_0.pdf [Hämtad: 2016-05-10]

Rättsfallsförteckning

Högsta domstolen

NJA 2013 s.1121

NJA 1992 s.782

Hovrätten

Svea Hovrätt T 4408-14

Hovrätten för Västra Sverige T 2456-13

Svea Hovrätt T 925-93

Finansinspektionen

FI Dnr 12-5044

FI Dnr 10-4543

FI Dnr 08-1136

FI Dnr 06-11195-342

Internetkällor

Dufwa, Bill W. Lag (2005:405) om försäkringsförmedling. Lagkommentar, Karnov. Tillgänglig: https://pro.karnovgroup.se/document/531635/1#SFS2005-0405_K5_P4 [Hämtad: 2016-05-10]

Finansinspektionen (FI). (2005). FFFS 2005:11. Tillgänglig: http://www.fi.se/upload/30_Regler/10_FFFS/20s05/FFFS0511.pdf [Hämtad: 2016-03-09]

Finansinspektionen (FI). (1995). FFFS 1995:52. Tillgänglig: http://www.fi.se/upload/30_Regler/10_FFFS/1995/FFFS9552.pdf [Hämtad: 2016-05-21]

Finansinspektionen (FI). *Företagsregistret, Tillstånd av FI eller enbart registrering?*. Tillgänglig: <http://www.fi.se/Register/Foretagsregistret/Registrerade-foretag-som-inte-star-under-FIs-tillsyn/> [Hämtad: 2016-03-09]

Finansinspektionen (FI). *Försäkringsförmedlare*. Tillgänglig: <http://www.fi.se/Folder-SE/Konsument/Fragor-och-svar/Spara/Forsakringsformedlare1/> [Hämtad: 2016-03-09]

Finansinspektionen (FI). (2013). *Försäkringsmäklarens tjänster*. http://www.finansinspektionen.fi/se/Finanskund/Finansiella_tjanster/Forsakingstjanster/Forsakingar/Forsakringsmaklare/Pages/Default.aspx [Hämtad: 2016-05-21]

Finansinspektionen (FI). *Hantering av klagomål i finanssektorn*. http://www.fi.se/upload/20_Publicerat/30_Sagt_och_utrett/10_Rapporter/2005/Rapport2005_9.pdf [Hämtad: 2016-05-21]

Finansinspektionen (FI). *Om FI*. Tillgänglig: <http://www.fi.se/Om-FI/> [Hämtad: 2016-05-20]

Finansinspektionen (FI). (2008). *Om försäkringsförmedling*. Tillgänglig: http://www.fi.se/upload/40_Tillstand/45_forsakringsformedling/om_forsakringsformedling.pdf [Hämtad: 2016-03-10]

Finansinspektionen (FI). *Så arbetar FI men tillsyn*. Tillgänglig: <http://www.fi.se/Tillsyn/Sa-arbetar-FI-med-tillsyn/> [Hämtad: 2016-03-09]

Svenska försäkringsförmedlares förening (Sfm). (2012). *God försäkringsförmedlingssed*. Tillgänglig: http://www.sfm.se/wp-content/uploads/2014/05/god_forsakringsformedlingssed_version_2.pdf [Hämtad: 2016-03-09]

Svenska försäkringsförmedlares förening (Sfm). *Fullmakt och uppdragsavtal*. Tillgänglig: <http://www.sfm.se/forsakringsformedlare/vad-ar-forsakringsformedling/fullmakt-och-uppdragsavtal/> [Hämtad: 2016-04-05]

Svenska försäkringsförmedlares förening (Sfm). *Om oss*. Tillgänglig: <http://www.sfm.se/om-oss/> [Hämtad: 2016-05-20]

Övriga källor

Europeiska unionens råd, Pressmeddelande, *Försäkringsförmedling: rådet och parlamentet enas om nya regler*. Tillgänglig: http://www.consilium.europa.eu/press-releases-pdf/2015/6/40802200224_sv.pdf [Hämtad: 2016-03-11]