

OverbringesFolketingets Erhvervsudvalg
Folketinget, Christiansborg
DK-1240 København K

Vores ref. VH/bnl

Journalnr. 1.2.1-062

Deres ref.

Dato 20.04.2007

Forsikringskunderne bør kunne rådgives bedre

Resume: SDO-forslaget (L 199) indeholder en fortolkning af reglerne om videregivelse af kundeoplysninger, som imødekommer den samfundsmæssige udvikling. I forlængelse heraf bør forbrugerne også kunne sikres en bedre rådgivning om deres forsikrings- og pensionsforhold. F&P har et forslag, der kan hjælpe flere hundredetusinde forsikrings- og pensionskunder, og som Forbrugerrådet støtter.

Forsikring & Pension (F&P) er blevet bekendt med den fortolkning af videregivelsesreglerne, der er lagt op til med L 199. Forslaget vil gøre det muligt at udveksle kundeoplysninger, når der indgås låneaftaler om udstedelse af særligt dækkede obligationer (SDO).

En fordel for kunderne

Det er et stort fremskridt for kunderne, at der med forslaget lægges op til en mere tidssvarende fortolkning af videregivelsesreglerne i lov om finansiel virksomhed. Den nye linie kan med fordel også skabe rammerne for en bedre rådgivning til kunderne om pensions- og forsikringsforhold.

Dette vil være til gavn for de mange danskere, som oplever, at vejen til en god rådgivning er for lang. Som reglerne er i dag, risikerer kunderne at tabe store beløb, fordi de ikke får en samlet rådgivning.

Ulogiske regler

I dag kan pensionsrådgiveren sidde inde med relevante oplysninger, som lovligt er udvekslet til administrative formål mellem forsikrings- og pensionsleverandører i samme forsikringskoncern – f.eks. til en pensionsoversigt – men som rådgiveren ikke må bruge til at rådgive kunden, fordi der mangler et skriftligt samtykke. Det virker helt ulogisk for mange kunder (se vedlagte tegneserie).

Reglerne spænder ben for kunderne

Eftersom mange kunder ikke møder pensionsrådgiveren ansigt til ansigt på samme måde, som de f.eks. møder bankrådgiveren, er det kompliceret at give et skriftligt samtykke. Når kunderne ringer til deres pensionselskab for at blive rådgivet, må telefonsamtalen ofte afsluttes, hvis

kunderne ikke allerede har returneret en tidligere tilsendt samtykkeerklæring fra selskabet. Rådgivningen kan derfor først påbegyndes, når kunden har underskrevet og fremsendt en ny samtykkeerklæring.

Konsekvensen er, at pensionskunderne risikerer at tabe store beløb, fordi de ikke får tilpasset ordningerne til deres nye livssituation (se vedlagte 2 eksempler).

En hjælp til flere hundrede tusinde kunder

Forsikrings- og pensionskundernes problem kan afhjælpes på samme måde som i SDO-forslaget. Dette kan ske ved, at oplysninger, der skal bruges til at rådgive kunderne om deres eksisterende pensions- og forsikringsordninger, kan udveksles mellem selskaber inden for samme koncern som "berettiget videregivelse".

Alternativt foreslår F&P, at ministeren i udvalgsbetænkningen til L 199 opfordres til at fremsætte et forslag efter sommerferien, der gør udvekslingen mulig.

F&P har udarbejdet et forslag, som Forbrugerrådet støtter, og som er mindre vidtgående end SDO-forslaget. Forslaget indebærer:

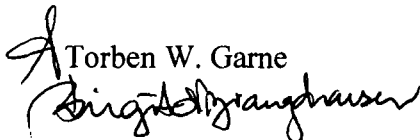
- At der **ikke** kan udveksles personfølsomme oplysninger
- At der **ikke** kan ske markedsføring eller initiativer med henblik på mersalg, hvor kunden skal have "flere penge op af lommen"
- At der kun kan udveksles oplysninger mellem selskaber inden for samme forsikringskoncern (forsikringsadministrationsfællesskab).

Med andre ord sikrer forslaget, at kundernes pensionsordninger løbende kan tilpasses deres alder og individuelle behov. Dermed sikres kunderne nem adgang til en gennemsigtig rådgivning, der er målrettet den enkelte kundes ønsker og behov.

F&P ønsker foretræde for Erhvervsudvalget

På ovennævnte baggrund skal F&P anmode om foretræde i udvalget med henblik på at redegøre nærmere for F&P's synspunkter.

Med venlig hilsen

Torben W. Garne



Vibeke Henriques

Bilag:

- Tegneserie: "Anna & Pensionen"
- Eksempel 1: "Annes "unødvendige" fravalg af børnepension"
- Eksempel 2: "Lisbeth går glip af 75.000 kr. fra sin dækning ved kritisk sygdom"
- F&P's forslag: "God kunderådgivning"

ANNA & PENSION

Anna har lige modtaget sin pensions-oversigt. Pludselig går noget op for hende...



Lov eller logik
De fleste ved ikke, at deres pension består af dækninger, tegnet i flere selskaber. Rådgivning om den samlede ordning kræver derfor en samtykkeerklæring. Det siger loven. Et forslag om at ændre loven er nu fjernet - til skade for alle pensionskunder. Det er lige lovlig ulogisk!

Med venlig hilsen

Claus Tønnesen,
vicedirektør

Eksempel 1

Dato 17.11.2005
Journalnr. 1.2.1-051
Vores ref. VH/loe

Annes "unødvendige" fravalg af børnepension

Der er krav om, at kunden skal give skriftligt samtykke til, at flere selskaber kan udveksle oplysninger, som de skal bruge til at rådgive kunden. (Kravet følger af Lov om finansiel virksomhed §§ 117-123). Dette eksempel illustrerer, hvorfor kravet ikke er hensigtsmæssigt.

Anne (40 år) er kontorassistent, og hendes arbejdsgiver indbetaler hver måned pensionsbidrag for hende til en pensionsordning. Ordningen omfatter bl.a. følgende produkter i forskellige koncernforbundne selskaber.

Livsforsikringsselskab 1 (Liv 1):

- alderspension
- invalidepension
- valgfri børnepension

Livsforsikringsselskab 2 (Liv 2):

- valgfri kapitalpension

Anne går lidt ned i arbejdstid for at tilgodese sine børn. Hun indbetaler derfor ikke længere tilstrækkeligt til at beholde alle produkterne i ordningen. Konkret skal Anne beslutte, om hun skal fravælge en del af alderspensionen, børnepensionen eller den valgfri kapitalpension.

Problem

Forsikringsselskabet kan ikke uden Annes skriftlige samtykke kontakte hende i denne situation med et samlet – nøjagtigt beregnet - overblik over produkterne i Liv 1 og Liv 2 og på baggrund af dette give hende en hensigtsmæssig rådgivning, der viser konsekvenserne af den lavere indbetaling.

Anne har meget travlt, og da selskabet ikke kan sende hende det samlede overblik, opfatter hun brevet, selskabet sender hende, som et standardbrev. Hun er ikke opmærksom på, at hun kun ved at sende selskabet et skriftligt samtykke kan få det samlede overblik.

Hun har på det seneste læst meget i pressen om, at danskerne sparer for lidt op til deres alderdom. Derfor fravælger hun den valgfri børnepension i stedet for at fravælge den valgfri alderspension.

Hun er imidlertid ikke opmærksom på, at størrelsen på den valgfri kapitalpension i Liv 2 sammenlagt med alderspensionen i Liv 1 tilgodeser hendes behov for aldersopsparring.

Konsekvens

Dette "unødvendige" fravalg af valgfri børnepension får konsekvenser for Annes børn, da hun et år senere omkommer i en trafikulykke, og der ikke er nogen pensionsdækning til børnene.

Eksempel 2

Dato 17.11.2005

Journalnr. 1.2.1-051

Vores ref. VH/loe

Lisbeth går glip af 75.000 kr. fra sin dækning ved kritisk sygdom

Der er krav om, at kunden skal give skriftligt samtykke til, at flere selskaber kan udveksle oplysninger, som de skal bruge til at rådgive kunden. (Kravet følger af Lov om finansiel virksomhed §§ 117-123). Dette eksempel illustrerer, hvorfor kravet ikke er hensigtsmæssigt.

Lisbeth (43 år), der har en samlever og 2 børn, bliver i foråret 2005 ramt af lungekræft. Lisbeth arbejder som sygehjælper og har en arbejdsmarkedspensionsordning.

Hendes pensionsordning omfatter bl.a.:

- invalidepension i et livsforsikringsselskab (Liv)
- gruppesum ved kritisk sygdom i et skadeforsikringsselskab (Skade)
- kapitalpension i en bank (Bank)

Lisbeth ringer til sin pensionsrådgiver for at få at vide, hvordan hun kan sikre sin familie bedst muligt.

Problem

Pensionsrådgiveren i Liv må kun oplyse Lisbeth om invalidepensionen i Liv. Han må på grund af lovreger ikke give en samlet helhedsrådgivning om Lisbeths dækninger i Liv, Skade og Bank, uden at Lisbeth giver sit skriftlige samtykke.

Lisbeth må derfor enten

- selv ringe til både Skade og Bank for at få oplysninger og rådgivning om dækningerne ved kritisk sygdom og kapitalpensionen, eller
- indsende skriftligt samtykke til udveksling af oplysninger.

Lisbeth orker ikke at ringe til de andre selskaber, og hun beslutter sig derfor for at vente på samtykkeblanketten. Lisbeth dør en måneds tid senere, men hverken hun eller hendes samlever har i sygdomsperioden haft overskud til at returnere samtykkeblanketten.

Konsekvenser

Lisbeth går glip af dækningen ved kritisk sygdom på i alt 75.000 kr., fordi hun ikke får ansøgt om udbetaling i tide.

Kapitalpensionen fra Bank bliver udbetalt til hendes børn, fordi Lisbeth ikke fik indsat sin samlever som begunstiget i ordningen. Pengene kan først frigives, når børnene fylder 18 år. Samleveren kunne have brugt pengene til forsørgelsen af den efterladte familie, mens børnene var små.

God kunderådgivning

Det foreslås, at der i Lov om finansiel virksomheds § 118 indsættes følgende bestemmelse efter stk. 1:

"**Stk. 2.** Sædvanlige oplysninger om kundeforhold kan udveksles til brug for rådgivning om personforsikringer og livs- og pensionsordninger inden for rammerne af den aftalte indbetaling for eksisterende aftaler. Udveksling kan kun ske mellem pengeinstitutter, forsikringselskaber og det administrerende selskab i et forsikringsadministrationsfællesskab."

§ 118, stk. 2-4 bliver herefter § 118, stk. 3-5. (Endvidere skal §121 konsekvensrettes)

Bemærkninger til forslaget:

Forslaget skal sikre, at kunderne får en samlet rådgivning om deres eksisterende aftaler om personforsikringer og pensionsordninger. Dette sker uden videregivelse af personfølsomme oplysninger eller oplysninger om rent private forhold. Forslaget indebærer ikke markedsføring eller initiativer med henblik på mersalg. Forslaget har betydning for flere hundredetusinde kunder.

Hvis kunderne ikke har en enkel og nem adgang til en samlet rådgivning, kan det betyde, at de indbetaler til en pensionsordning, der ikke har en dækning, som passer til kundernes aktuelle alder og individuelle behov. Kunden fortsætter måske med at indbetale til en ægtefællepension, uanset at kunden er blevet skilt. Det er også muligt, at kunden indbetaler til en høj invaliditetsdækning, selvom kunden er nået en alder, hvor kunden kan have behov for at tage stilling til, om nogle af præmiepengene i stedet bør bruges til en aldersopsparring.

Forslaget hindrer, at kunderådgiveren sidder inde med oplysninger, som allerede har været udvekslet mellem selskaberne til administrative formål, men som ikke kan bruges til at rådgive kunden.

Forslaget fjerner den forskelsbehandling, der følger efter de gældende regler i lov om finansiel virksomhed, og som betyder, at kunder med samme slags pensionsordning ikke har samme adgang til rådgivning. De gældende regler indebærer, at hvis den ene kunde har en pensionsordning, hvor alle dækningerne er samlet i ét juridisk selskab, så kan kunden få en samlet rådgivning med det samme. Hvis den anden kunde derimod har en pensionsordning, hvor de enkelte dækninger er tegnet i flere forskellige selskaber inden for samme administrationsfællesskab, så skal kunden først indsende et skriftligt samtykke, før kunderådgiveren må bruge de samlede informationer til rådgivning.

Forslaget er således med til at give mere gennemsigtighed for den enkelte kunde om dennes pensionsforhold, så dækningerne løbende kan tilpasses kundens skiftende behov. Samtidigt vil forslaget være med til at sikre mere valgfrihed, mobilitet og konkurrence på pensionsmarkedet i fremtiden.

Forslaget omfatter ikke oplysninger til brug for markedsføring eller initiativer med henblik på mersalg, der betyder, at kunden skal have "flere penge op af lommen". Videregivelse af oplysninger til brug for markedsføring vil således fortsat kræve skriftligt samtykke fra kunden.

Forslaget indebærer, at der kun kan rådgives om mulighederne for at ændre produktsammensætningen, foretage omvalg o.l., når dette sker inden for rammerne af den allerede aftalte betaling og indenfor rammerne af den allerede eksisterende aftale. Der kan eksempelvis være tale om en kunde, der ønsker at omlægge indbetalingen fra et livsforsikringsprodukt til et opsparingsprodukt, hvis der er mulighed for det i pensionsordningen, og hvor kunden har behov for at få en konkret beregning af, hvad en omlægning inden for ordningen vil betyde. Forslaget omfatter derimod ikke initiativer med henblik på at mersalg i form af en højere indbetaling på den samlede ordning.

Pristalsreguleringer, anciennitetsstigninger o.l. samt ændringer, som følger af overenskomstmæssige forhandlinger, betragtes som omfattet af allerede eksisterende aftaler. Den aftalte betaling kan f.eks. være fastsat som et specifikt beløb eller som en fast procentdel af kundens månedsløn.

Forslaget omfatter ikke personfølsomme oplysninger eller oplysninger om rent private forhold som f.eks. helbredsoplysninger. Videregivelse af sådanne oplysninger vil fortsat kræve skriftligt samtykke fra kunden, idet forslaget kun omfatter sædvanlige kundeoplysninger.

Forslaget indebærer, at der ikke skal indhentes skriftligt samtykke til udveksling af sædvanlige kundeoplysninger til brug for rådgivning om de angivne personforsikringer samt livs- og pensionsordninger. Baggrunden er, at mange kunder erfaringsmæssigt ikke har en egentlig uvilje mod at afgive et samtykke, men at kunderne ikke gør sig klart, at det er vigtigt at tilbagesende et skriftligt samtykke, allerede når de bliver optaget i en pensionsordning, eller når de efterfølgende får tilsendt en samtykkeerklæring. Derudover giver mange kunder op på halvvejen, når de står i en konkret situation, hvor der er behov for rådgivning, fordi vejen til rådgivningen er for lang.

Situationen er ofte den, at mange pensionskunder ikke møder pensionsrådgiveren ansigt til ansigt på samme måde, som de f.eks. møder bankrådgiveren i en bankfilial, og hvor det er nemt at give et skriftligt samtykke. Mange pensionskunder ringer i stedet for til deres forsikrings- eller pensionselskab for at blive rådgivet, men hvis de ikke har udfyldt og tilbagesendt en tidligere samtykkeerklæring, må telefonsamtalen afsluttes, og rådgivningen kan først påbegyndes, når kunden har underskrevet en ny samtykkeerklæring fra selskabet.

Forslaget omfatter personforsikringer samt livs- og pensionsordninger uafhængigt af, om der er tale om individuelt privatoprettede forsikrings- og pensionsordninger, overenskomstbaserede forsikrings- og pensionsordninger eller firmaaftalte forsikrings- og pensionsordninger.