



Skjold Forsikringsmegling AS  
Styret i Skjold Forsikringsmegling  
Strandgaten 199  
5004 BERGEN

VÅR REFERANSE  
17/10072

DERES REFERANSE

DATO  
19.06.2018

## Merknader - endelig rapport

### 1. Bakgrunn for tilsynet

Skjold Forsikringsmegling AS (Skjold) (org.nr. 874526622) ble stiftet 12.6.1995 under navnet B C Johnsen & Co AS. Foretaket fikk konsesjon som forsikringsmeglingsforetak 7.8.1997. I første kvartal 2010 endret foretaket navn til Skjold Forsikringsmegling AS.

Finanstilsynet varslet Skjold i brev datert 6.11.2017 om dokumentbasert tilsyn i foretaket. Temaet for tilsynet var foretakets fakturering av og informasjon om meglingshonorar.

Foretaket mottok foreløpig rapport etter tilsyn i brev av 27.2.2018, og har gitt sine kommentarer til rapporten i brev av 16.3.2018 og 23.4.2018.

### 2. Om Skjold Forsikringsmegling AS

Skjold Forsikringsmegling AS er heleid av Oct Holding AS som igjen er eid 60 prosent av Ole-Christian Traaholt og 40 prosent av Anniken Døsvig Søderstrøm. Ole-Christian Traaholt er styreleder og daglig leder. Anniken Døsvig Søderstrøm er styremedlem. Foretaket har seks ansatte.

Foretaket har siden 2014 hatt 277 kunder, hvorav 134 var kunder på tidspunktet for tilsynet. Foretakets kunder har tegnet forsikring i 25 forskjellige forsikringsforetak. I henhold til kundelisten har foretaket formidlet premie for totalt 111 millioner kroner i perioden 2014-2017. Gjennomsnittlig årlig formidlet premie per kunde er 171.000 kroner. I henhold til foretakets regnskaper var samlede driftsinntekter 14,1 millioner kroner i perioden 2014 – 2016.

### 3. Forsikringsmeglernes informasjonsplikt om vederlag

#### 3.1. Rettslig grunnlag

Det følger av forsikringsformidlingsloven § 5-4 at forsikringsmegler minst skal gi kunden informasjon som fastsatt i forskrift. Informasjonsplikten gjelder i forbindelse med inngåelse av en forsikringsavtale og ved endring eller fornyelse av avtalen. Forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 nr. 4 bokstav b) fastsetter at megleren skal gi informasjon om

*størrelsen på den provisjon eller annet vederlag som forsikringsformidlingsforetaket vil kreve fra oppdragsgiver*

Det følger av forsikringsformidlingsloven § 5-5 første ledd at ovennevnte informasjon skal gis

1. på papir eller et annet varig medium som er disponibelt og tilgjengelig for kunden
2. på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden.

Ovennevnte lovpålagte plikt er en sentral del av kravet til god meglerskikk og følger også av alminnelige prinsipper om lojalitet i kontraktsforhold.

Foretakets plikt til å drive virksomheten i henhold til kravet om god meglerskikk følger av forsikringsformidlingsloven § 5-2. God meglerskikk er den norm som det forventes at en profesjonsutøver følger. I kravet ligger blant annet at foretaket skal utøve virksomheten i samsvar med ansvarlighet og integritet i forhold til kunder, andre aktører og omverdenen.

Det følger av forsikringsformidlingsloven § 5-2 tredje ledd:

*Forsikringsmeglingsforetaket kan ikke gjennom avtaler med forsikringsselskap eller på annen måte innrette seg slik at det kan påvirke forsikringsmeglerforetakets uavhengighet som megler.*

Kravet reflekterer at forsikringsmeglingsforetaket representerer kunden. Forsikringstakere som velger å la seg bistå av en forsikringsmegler skal kunne være trygg på at megleren ikke tar hensyn som ikke er i kundens interesse. Det er ikke et krav om at meglers uavhengighet faktisk skal være påvirket, det er tilstrekkelig at foretaket har innrettet seg slik at det kan påvirke uavhengigheten. Avtaler mellom kunde og foretaket må være utformet slik at de ikke øker risikoen for interessekonflikter mellom forsikringsmeglingsforetaket og kunden.

### **3.2 Beskrivelse av Skjolds praksis for fakturering av vederlag for forsikringsmeglingen**

Skjolds beregning av vederlag varierer i hvert enkelt avtaleforhold basert på forhandlinger og arbeidsmengde for megler. Vederlaget består enten av en avtalt prosentandel av forsikringspremien, en fast pris basert på estimert arbeidstid eller et suksesshonorar.

Skjold fakturerer vederlag for forsikringsmeglingen på flere måter. Det vanligste er å fakturere vederlaget i en separat faktura med krav om innbetaling til foretakets driftskonto. Dernest forekommer det at kundene faktureres for forsikringspremie og vederlag i samme faktura. I disse tilfellene er forsikringspremie og vederlag for forsikringsmeglingen spesifisert og fakturabeløpet innbetales til foretakets klientkonto. En tredje faktureringsmetode er å fakturere kundene forsikringspremie og vederlag i samme faktura og med innbetaling til klientkonto. Alt er da angitt som forsikringspremie og størrelsen på vederlag for forsikringsmeglingen er ikke spesifisert.

Foretaket opplyser at kunder som er omfattet av faktureringspraksis der vederlag for forsikringsmeglingen fremstår som forsikringspremie, er informert muntlig om provisjonens størrelse i møter. I følge foretaket er det et fåtall kunder og stort sett kunder som har vært i porteføljen til Skjold over mange år som har ønsket denne praksisen. Ved fakturering av vederlaget for forsikringsmeglingen endrer megleren beløpet på en eller flere av forsikringspremiene samt totalbeløpet i forsikringspolisen, faktura og andre dokumenter sendt fra forsikringsforetaket til Skjold før dokumentene videresendes kunden. Det gjøres ingen andre endringer i dokumentene.

Ingen av dokumentene Finanstilsynet har fått fremlagt omtaler størrelsen på vederlaget for forsikringsmeglingen. Dokumentene Skjold sender kunden fremstår som originale dokumenter fra forsikringsforetaket. Dokumentene er oversendt kundene elektronisk med filnavnet "[...] Skjold Poliser". Skjold har ikke innhentet tillatelse fra forsikringsforetaket til å gjøre endringer i dokumentene.

For en av kundene som inngikk i utvalget for Finanstilsynets stikkprøvekontroll fremkommer det at kunden i 2015, 2016 og 2017 er fakturert vederlag for forsikringsmeglingen både ved egen faktura og ved at Skjold har økt forsikringspremien ved å legge honorar inn som en del av premien. I henhold til meglingsfullmakten har Skjold rett til honorar dersom kunden sparer minimum ti prosent i forhold til eksisterende forsikringsavtale. Samtidig skal total besparelse for kunden etter honorar til Skjold være større enn meglerhonoraret. Skjold har ikke redegjort for hvorfor kunden er fakturert både separat og gjennom økning av forsikringspremien. Totalt har tre av meglerfullmaktene Finanstilsynet har gjennomgått honorarstruktur som beskrevet over.

### 3.3 Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet har vurdert om Skjold har opptrådt i samsvar med god meglerskikk, herunder om Skjold har gitt kundene skriftlig informasjon om vederlaget for forsikringsmeglingen på en forståelig måte i samsvar med forsikringsformidlingsloven.

Finanstilsynet ba om oversendelse av kundeavtaler for 45 kunder. Avtaledokumenter for 11 kunder kunne ikke fremskaffes fordi all dokumentasjon var oversendt overtakende forsikringsmeglingsforetak i forbindelse med overdragelse av kundeforholdene. Foretaket oversendte meglerfullmakt for 26 av de 34 resterende kundene. Videre redegjorde foretaket for at ytterligere en kunde ble formidlet vederlagsfritt uten megleravtale.

I Finanstilsynets foreløpige rapport ble kun to av de 26 meglerfullmaktene ansett å inneholde tilstrekkelig informasjon for å kunne forstå beregningen av vederlag for forsikringsmeglingen; 12 meglerfullmakter omtalte ikke vederlag, fem meglerfullmakter manglet sider og vedlegg, tre avtaler inneholdt bestemmelser om at egen prisaksept skulle inngås i etterkant av inngåelsen av forsikringsavtalen og fire meglerfullmakter manglet informasjon om hvordan vederlaget skulle beregnes. I tilsvaret til Finanstilsynets foreløpige rapport oversendte Skjold dokumentasjon på at 26 av 34 kunder ble informert om vederlaget for forsikringsformidlingen før forsikringsavtale ble inngått. Finanstilsynet tar til etterretning at 26 kunder er informert skriftlig om størrelsen på vederlaget for forsikringsmeglingen før de respektive forsikringsavtalene ble inngått.

Skjold har ikke kunnet dokumentere at åtte av kundene i utvalget for stikkprøvekontroll er informert om størrelsen på meglerhonoraret. Skjold anfører at selv om foretaket "i enkeltsaker – i forhold til formalia – kan ha overtrådt plikten til å drive virksomheten innenfor krav om god meglerskikk", har kundene gjennomgående "fått et godt produkt til en konkurransedyktig pris". For øvrig viser Skjold til at foretaket har oppfylt plikten i forsikringsformidlingsloven § 5-2 a om at forsikringsmeglingsforetaket skal påse at provisjon og annen godtgjørelse som skal betales for forsikringsformidlingen, blir avtalt med oppdragsgiveren før oppdrag blir utført. Skjold viser til at det ikke er krav om skriftlighet til slike avtaler med mindre kunden krever det. Finanstilsynet bemerker at meglers informasjonsplikt etter lovens §§ 5-4 og 5-5 første ledd ville vært ivaretatt dersom det forelå skriftlige avtaler om provisjon og godtgjørelse før formidlingsoppdraget ble

utført, men at slike avtaler ikke foreligger i dette tilfellet. Under enhver omstendighet anser Finanstilsynet at det ikke er tilstrekkelig å vise til at det foreligger muntlige avtaler.

Det er forsikringsmeglingsforetaket som skal påse at avtale om vederlag blir inngått og som har bevisbyrden for dette i forholdet til kundene. Foretaket har ikke fremlagt dokumentasjon som understøtter påstanden om at enkelte kunder har mottatt informasjon om meglerhonoraret muntlig. Foretaket har heller ikke fremlagt dokumentasjon på at de samme kundene er kjent med og har samtykket til at meglerhonorar faktureres som en del av forsikringspremien. Finanstilsynet ser ikke bort fra at Skjolds kunder totalt sett kan ha spart penger gjennom å ha benyttet Skjold som forsikringsmegler. Eventuelle besparelser er imidlertid ikke relevant i vurderingen av om foretaket har informert kundene om størrelsen på meglerhonoraret.

Finanstilsynet anser på bakgrunn av ovennevnte at Skjold i åtte tilfeller har overtrådt kravet i forsikringsformidlingsforskriften § 3-1 første ledd nr. 4, jf. forsikringsformidlingsloven §§ 5-4 og 5-5 om å gi skriftlig informasjon om størrelse på provisjon eller annet vederlag som forsikringsmeglingsforetaket vil kreve fra kunden.

Stikkprøvekontrollen viste at Skjolds honorar i gjennomsnitt utgjør et påslag på åtte prosent av forsikringspremien når meglerhonoraret er spesifisert i egen faktura eller i samme faktura som forsikringspremien. Gjennomsnittlig fakturert honorar ved å både øke forsikringspremien og spesifisere resterende honorar i faktura utgjør et påslag på 33 prosent av forsikringspremien. Når honoraret er fakturert som økt forsikringspremie utgjør meglingshonoraret i gjennomsnitt et påslag på 41 prosent av forsikringspremien. På det meste utgjør honoraret ved å øke forsikringspremien et påslag på 126 prosent av forsikringspremien. Det vises til at for en forsikringstaker er total premie for 2016-2017 21.836 kroner i henhold til original forsikringspolise sendt fra forsikringsforetaket. I forsikringspolisen sendt fra Skjold til kunden er forsikringspremien endret til 49.436 kroner.

Finanstilsynets ser svært alvorlig på at Skjold for fire av 34 kunder i utvalget har endret forsikringsdokumentene sendt fra forsikringsforetakene uten samtykke fra forsikringsforetakene og uten at kundene ble informert om denne endringen. To av de fire kundene har henholdsvis åtte og 17 forsikringstakere dekket av megleravtalen. Dokumentene kundene mottar fra Skjold fremstår som originale dokumenter sendt fra forsikringsforetaket. For kunden er det ikke mulig å se at deler av forsikringspremien tilfaller Skjold. Kunden har ikke mottatt tilstrekkelig informasjon til å vurdere om vederlaget for forsikringsmeglingen er rimelig i forhold til arbeidet Skjold utfører og foretakets forsikringspremie. Finanstilsynet legger videre til grunn at kundene ikke er kjent med at vederlaget for forsikringsmeglingen i enkelte tilfeller er fakturert "dobbel" og at forsikringspremien kunden skal betale er betydelig lavere. Finanstilsynet finner på denne bakgrunn at Skjold grovt har tilsidesatt kundenes interesser og misbrukt kundenes tillit.

Finanstilsynets anser at Skjolds avtaler om vederlag i form av suksesshonorar hvor honoraret bestemmes utelukkende av premie er i strid med god meglerskikk. Selv om suksesshonorar er et kjent begrep som benyttes i bransjen, anser Finanstilsynet at suksesshonorar som gir megler insentiv til å megle fram og anbefale forsikringstilbud som gir kunden en størst mulig besparelse er egnet til å påvirke meglers uavhengighet i strid med kravet i forsikringsformidlingsloven § 5-2 tredje ledd. Finanstilsynet viser til at kundens forsikringsbehov ikke alltid vil være best dekket av det laveste pristilbudet. Når megler skal anbefale en forsikringsavtale må pris ses i sammenheng med vilkår. Selv om suksesshonorar etterspørres av Skjolds kunder, anser Finanstilsynet at det er

Skjolds ansvar å utforme suksesshonoraret slik at det ikke gir megler en egeninteresse i å anbefale det laveste pristilbudet, selv om kundens behov kan være bedre dekket av et tilbud med høyere pris, men med vilkår bedre tilpasset kundens krav og behov.

Etter Finanstilsynets vurdering er det skjerpene at overtredelsene gjelder sentrale kundevernbestemmelser som skal sikre kunden et godt beslutningsgrunnlag for å kunne ivareta egne interesser. Finanstilsynet anser at ovennevnte representerer et grovt brudd på foretakets plikt til å drive virksomheten i samsvar med kravet til god meglerskikk.

## **4. Oppbevaring av kundedokumentasjon**

### **4.1. Rettslig grunnlag**

Det følger av god meglerskikk at foretaket skal oppbevare dokumentasjon om kundeforholdet. Dokumentasjon av kundeforholdet er en forutsetning for drive forsvarlig forsikringsmeglingsvirksomhet og for å ivareta kundens interesser. Oppbevaring av dokumentasjon er videre en forutsetning for å etterleve kravene til styring og kontroll med forsikringsmeglingsvirksomheten. Det er også en forutsetning for å kunne oppfylle opplysningsplikten overfor Finanstilsynet.

### **4.2 Beskrivelse av Skjolds praksis for oppbevaring av kundedokumentasjon**

Skjold har ikke oversendt fullstendig kundedokumentasjon slik Finanstilsynet ba om. Foretaket opplyser at før 2016 ble fornyelser med mer sendt per post og arkivert i papirformat. Etter en opprydning i foretakets arkiver i 2016 er det meste av dokumentene makulert. Videre ble en del kunder og tilhørende kundedokumentasjon for kunder tilhørende Skjold overført til overtakende forsikringsmeglingsforetak per 1.1.2016.

### **4.3 Finanstilsynets vurdering**

Finanstilsynet anser at foretaket ikke har oppbevart kundedokumenter i tråd med god meglerskikk. Det vises blant annet til at foretaket har makulert dokumenter for løpende kundeforhold. Finanstilsynet anser at dokumentasjonsplikten også gjelder for de tilfeller der vederlaget er sterkt redusert eller ikke blir fakturert.

## **5. Avsluttende merknader**

Finanstilsynet varslet i foreløpig rapport mulig tilbakekall av tillatelsen som forsikringsmeglingsforetak i medhold av forsikringsformidlingsloven § 9-4. På bakgrunn av vurderingene over legger Finanstilsynet til grunn at Skjold gjentatte ganger og over tid har overtrådt sentrale bestemmelser i forsikringsformidlingsloven med forskrifter og brudd på god meglerskikk. Finanstilsynet ser alvorlig på at det dreier seg om grove og alvorlige brudd på sentrale kundevernbestemmelser.

Ettersom Skjold i telefonsamtale med Finanstilsynet 27.11.2017 samt i epost datert 19.12.2017 har redegjort for at foretaket ønsker å levere tilbake sin konsesjon på bakgrunn av at forsikringsmeglingsvirksomheten er avviklet, jf. lovens § 9-3, har Finanstilsynet i dag fattet vedtak om tilbakekall i samsvar med dette.

For Finanstilsynet

Hege Bunkholt Elstrand  
seksjonssjef

Øystein Endal  
seniorrådgiver

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.*