

GF Forsikring A/S
Att.: Direktionen
Jernbanevej 65
5210 Odense NV

29. juni 2016

Ref. ALN

J.nr. 6075-0182

Påbud om at berigtige oplysninger på prisberegningstværktøj for bilforsikring – vildledende markedsføring

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder i medfør af § 29 i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder GF Forsikring A/S (herefter GF Forsikring) at berigtige de informationer, der gives på selskabets hjemmeside, når kunderne anvender selskabets prisberegningstværktøj for bilforsikring, således at informationerne ikke vildleder kunderne i strid med § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder.

ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET

GF Forsikring skal inden 3 måneder oplyse tilsynet om, hvordan påbuddet er efterlevet.

Baggrund

Finanstilsynet modtog en borgerklage vedrørende GF Forsikrings prisberegning for bilforsikring på selskabets hjemmeside. I klagen blev det oplyst, at prisen, der reklameredes med via beregningstværktøjet på selskabets hjemmeside, ikke svarede til den pris, som kunderne efterfølgende blev tilbudt.

Finanstilsynet har på baggrund af henvendelsen anmodet GF Forsikring om at redegøre for, hvordan selskabet på sin hjemmeside informerer kunderne om de forudsætninger, der ligger til grund, når beregningstværktøjet for bilforsikring benyttes.

GF Forsikring har i den anledning oplyst følgende:

"Efter at kunden har indtastet de ønskede person og risikoplysninger samt dækningsønsker gives prisen. Her informeres kunden om, at prisen er beregnet ud fra de oplysninger kunden har indtastet.

På samme side anmodes kunden om at trykke på "læs mere" og der vises et nyt billede. Her fremgår det, at prisen er vejledende, ligesom der redegøres for omstændighederne i øvrigt, som kan betyde at forsikringen alligevel ikke kan tilbydes til den viste pris."

Af prisberegningens forside fremgår følgende tekst:

*"Prisen på din bilforsikring
Her kan du se prisen på din bilforsikring. Den er beregnet ud fra de oplysninger, du har givet os. Husk, at du får penge tilbage hvert år i overskudsdeling. Du har også mulighed for at få samlerabat, hvis du samler flere forsikringer hos os. Læs mere."*

Når der klikkes på linket "læs mere" oplyses bl.a. følgende forudsætning:

"Vær opmærksom på, at når du beregner din pris, forudsætter vi, at du har mindst en af følgende forsikringer hos os: Indbo-, hus-, ulykke-, hunde-, studie- og uddannelses- eller tingsforsikring."

Retligt grundlag

Det følger af § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder, at en finansiell virksomhed ikke må anvende vildledende eller urigtige angivelser eller udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet.

Bestemmelsen indbefatter bl.a., at finansielle virksomheder skal oplyse, hvis en reklameret pris på et produkt forudsætter, at kunden har tilkøbt eller tilkøber ét eller flere andre produkter. Disse oplysninger skal fremstå klare og utvetydige, således at kunden ikke bringes i tvivl herom.

Finanstilsynet kan jf. § 29 i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med bekendtgørelsens bestemmelser.

Finanstilsynets vurdering

På prisberegningens forside, under overskriften "Prisen på din forsikring", oplyses det, at kunderne også har mulighed for at få samlerabat på deres

bilforsikring, hvis de samler flere forsikringer hos selskabet. Information fremstår umiddelbart ovenfor den reklamerede pris.

Det er Finanstilsynets vurdering, at denne information giver kunderne opfattelse af, at den reklamerede pris vises uden samlerabat eller krav om at kunden har tegnet andre forsikringsprodukter hos selskabet, og at kunden kan opnå rabat i forhold til den reklamerede pris, hvis kunden også tegner andre forsikringer hos selskabet.

Hvis en kunde imidlertid klikker på linket ”læs mere”, kommer en ”pop-up boks” frem, hvoraf det bl.a. fremgår, at den reklamerede pris forudsætter, at kunden har ét eller flere andre forsikringsprodukter hos selskabet.

Finanstilsynet finder derfor, at GF Forsikrings information på hjemmesidens prisberegningstværktøj vildleder kunderne, da oplysningerne på beregningens forside giver indtryk af, at prisen vises uden samlerabat, eller krav om at kunden har tegnet andre forsikringsprodukter hos selskabet, selvom dette ikke er tilfældet. Denne fremgangsmåde er i strid med § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder.

På den baggrund påbyder Finanstilsynet i medfør af § 29 i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder GF Forsikring at berigtige de informationer, der gives på selskabets hjemmeside, når kunderne anvender selskabets prisberegningstværktøj for bilforsikring, således at informationerne ikke er egnet til at vildlede kunderne i strid med § 4, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder.

På hjemmesidens prisberegningstværktøj skal det klart og utvetydigt fremgå, om den reklamerede pris forudsætter, at kunden har én eller flere andre forsikringer hos selskabet.

GF Forsikring skal inden 3 måneder oplyse tilsynet om, hvordan påbuddet er efterlevet.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail eller pr. post til Dahlerups Pakhus, Langelinie Allé 17, Postboks 2000, 2100 København Ø, tlf. 35 29 10 93.

Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævnet, at det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Ved klager over forhold, der ikke vedrører klagerens aktuelle

eller fremtidige erhvervsforhold, er gebyret dog 2.000 kr. Efter § 15, stk. 4, i nævnte bekendtgørelse, kan nævnet eller formanden på dets vegne træffe bestemmelse om hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte gebyr, hvis der gives klageren helt eller delvist medhold. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises.

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b i bekendtgørelse af lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Henrik Bruun Johannesen
Vicekontorchef

Anton Lau Nielsen
Fuldmægtig