

## Skade-information 26/24



### Videregivelse af kundeoplysninger – henstilling – overflytning af skadesforsikringer

Resume: Vi sender en henstilling til skadesforsikringsselskaberne om videregivelse af kundeoplysninger. Henstillingen gælder ved overflytning af skadesforsikringer i forbindelse med selskabsskift. Vi giver desuden en uddybende orientering om Finanstilsynets afgørelse herom, som er omtalt i Skade-information [19/13](#), og de EDI-ændringer, der træder i kraft den 1. juni 2013 som en konsekvens af afgørelsen. Denne henstilling erstatter den tidligere medlemshenstilling i Skade-information [8/10](#) (som ophæves). Vi har i dag også udsendt Motor-information 10/13 vedrørende brug af Automobilforsikringsselskabernes fællesregister, idet fællesregistret også var omtalt i den nu ophævede Skade-information 8/10.

### Henstilling til selskaberne

#### Overflytning af forsikringer

Forsikring & Pension henstiller til skadesforsikringsselskaberne, at følgende procedure anvendes, når kundeoplysninger videregives mellem selskaberne ved overflytning af skadesforsikringer i forbindelse med selskabsskift:

- Det modtagende selskab indhenter kundens samtykke til, at der må videregives kundeoplysninger fra det afgivende selskab til det modtagende selskab.

Samtykket skal være indhentet, inden det modtagende selskab anmoder det afgivende selskab om at videregive kundeoplysningerne.

- Det modtagende selskab skal i hvert enkelt tilfælde aktivt tilkendegive over for det afgivende selskab, at der er indhentet samtykke fra kunden.

Dette kan fx ske via e-mail.

Ved EDI-opsigelser samt ved bonusforespørgsler (på motorforsikringer) skal det modtagende selskab pr. 1. juni 2013 aktivt foretage en afkrydsning i et nyt "ja-felt" i EDI-systemet, inden det modtagende selskab sender en opsigelse eller bonusforespørgsel til det afgivende selskab.

15.05.2013

Forsikring & Pension  
Philip Heymans Allé 1  
2900 Hellerup  
Tlf. 41 91 91 91  
Fax 41 91 91 92  
fp@forsikringogpension.dk  
www.forsikringogpension.dk

Vibeke Henriques Johansson  
Advokat, chefkonsulent  
Dir. 41 91 91 47  
vhj@forsikringogpension.dk

Vores ref. VHJ/nle  
Sagsnr. GES-2008-05583  
DokID 320194

- Det modtagende selskab indestår for, at samtykket er indhentet.

Dette gælder både over for kunderne, det afgivende selskab, Finanstilsynet og andre, der har en retlig interesse i, at samtykket er indhentet.

Ovennævnte procedure omfatter både privat-, erhvervs- og landbrugsforsikringer.

Det skal understreges, at proceduren gælder i de situationer, hvor der videregives kundeoplysninger ved overflytning af forsikringer i forbindelse med selskabsskift. I andre situationer er det fortsat udgangspunktet, at det selskab, som videregiver kundeoplysningerne, skal indhente kundens samtykke.

Der henvises også til Skade-information [19/13](#).

### **Forsikring & Pensions tidligere henstilling (Skade-information 8/10) ophæves**

Forsikring & Pension har tidligere udsendt en medlemshenstilling om indhentelse af samtykke ved videregivelse af kundeoplysninger i forbindelse med overflytning af forsikringer henholdsvis brugen af Automobilforsikrings selskabernes fællesregister (fællesregistret) - se Skade-information [8/10](#).

Skade-information 8/10 ophæves og erstattes dels af denne Skade-information, dels af Motor-information 10/13 udsendt i dag vedrørende brugen af fællesregistret.

### **Baggrunden for henstillingen**

Baggrunden for den nye henstilling om overflytning af forsikringer er, at Forsikring & Pension gennem længere tid har arbejdet for at få indført en mere smidig procedure til at indhente kundesamtykke ved overflytning af skadesforsikringer ved selskabsskift.

Formålet har været:

- At sikre kunderne en nem og hurtig overflytning af deres forsikringer
- At styrke konkurrencen
- At undgå at øge de administrative byrder for selskaberne
- At gøre processerne mere logiske
- At sikre, at der ikke sker fejl i selskabernes procedurer

Finanstilsynet har i drøftelserne med Forsikring & Pension lagt vægt på, at der – via en aktiv tilkendegivelse fra det modtagende selskab – skabes sikkerhed for, at det modtagende selskab har indhentet det fornødne samtykke.

På baggrund af tilsynets tilkendegivelse udarbejdede Forsikring & Pension et forslag, som blev tiltrådt af Forsikring & Pensions bestyrelse. Finanstilsynet forelagde forslaget for Det Finansielle Virksomhedsråd, som tiltrådte forslaget. Derefter traf Finanstilsynet en afgørelse med følgende ordlyd:

Forsikring & Pension

Vores ref. VHJ/nle

Sagsnr. GES-2008-05583

DokID 320194

*"Finanstilsynet anser det for en berettiget videregivelse i henhold til § 117, stk.1, i lov om finansiel virksomhed, hvis et afgivende forsikringselskab – i forbindelse med skift af forsikringselskab – videregiver fortrolige kundeoplysninger til et modtagende forsikringselskab, der aktivt har tilkendegivet, at det har indhentet et samtykke fra kunden, som opfylder betingelserne i § 123 i lov om finansiel virksomhed".*

Forsikring & Pension

Vores ref. VHJ/nle

Sagsnr. GES-2008-05583

DokID 320194

Afgørelsen omfatter forbrugerforsikringer på skadesforsikringsområdet. Finanstilsynet har dog efterfølgende mundtligt meddelt Forsikring & Pension, at den nævnte procedure også kan finde anvendelse på erhvervsforsikringer og landbrugsforsikringer. Dette skal ses i lyset af, at der også skal indhentes samtykke i forbindelse med videregivelse af kundeoplysninger om en erhvervs- og landbrugs-kunde.

Derudover skal det bemærkes, at Finanstilsynet har anført følgende i afgørelsen:

*"Det er Finanstilsynets vurdering, at der bør stilles strenge krav til sikkerheden for at en videregivelse kun finder sted, når kunden har givet et specifikt samtykke hertil. Derfor bør det som udgangspunkt ske ved, at det selskab, der videregiver oplysningerne, også indhenter samtykket. Imidlertid vil det netop i den situation, hvor en kunde ønsker at skifte selskab, være uhensigtsmæssigt at opretholde dette krav, idet det afgivne selskab ikke naturligt er i kontakt med kunden og en henvendelse fra det afgivne selskab om afgivelse af et samtykke let ville kunne opfattes som et forsøg på at holde på kunden".*

Finanstilsynet har desuden anført, at den model, der blev foreslået af Forsikring & Pension – og som er omfattet af tilsynets afgørelse – anses for "at yde et tilstrækkeligt værn mod, at der ved fejl og misforståelser videregives oplysninger, som kunden ikke har givet samtykke til kan videregives".

### **Bemærkninger til henstillingen og tilsynets afgørelse**

På baggrund af Finanstilsynets afgørelse indfører Forsikring & Pension et afkrydsningsfelt i EDI-systemet, som træder i kraft pr. 1. juni 2013.

Ændringerne i EDI-systemet betyder, at der indføres et "ja-felt", som aktivt skal afkrydses af det modtagende selskab, inden dette selskab sender en EDI-opsigelse eller EDI-forespørgsel til det afgivende selskab. Afkrydsningen skal tilkendegive, at kunden har givet samtykke til, at det afgivende selskab må videregive de kundeoplysninger, som videregives via EDI-systemet i forbindelse med opsigelser og bonusforespørgsler.

EDI-ændringerne er blevet varslet med sædvanlige 6 måneder, jf. "EDI-guide for Opsigelser". Det betyder, at selskaberne inden den 1. juni 2013 skal foretage de nødvendige tilpasninger i deres IT-systemer. Sekretariatet har tidligere sendt mails ud til de EDI-tekniske kontaktpersoner i forsikringselskaberne med de konkrete tekniske ændringer. Derudover henvises der til Skade-information 19/13.

Det nye afkrydsningsfelt ("ja"-feltet) i EDI-systemet skal udfyldes pr. opsigelse/bonusforespørgsel.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at såfremt der er flere forsikringstagere på den enkelte police, der opsiges/forespørges på, skal det modtagende selskab altid

sikre sig, at alle forsikringstagere har afgivet samtykke, inden der afsendes en opsigelse/bonusforespørgsel.

Forsikring & Pension

Efter tilsynets afgørelse er det vigtigt, at det modtagende selskab har nogle processer, der underbygger og sikrer, at der er indhentet samtykke fra kunden, inden det modtagende selskab anmoder det afgivende selskab om at videregive kundeplysninger (hvad enten det sker via en EDI-forespørgsel eller på anden måde). Det skal i den forbindelse bemærkes, at jo mere automatisk disse processer er, jo vigtigere er det, at selskabet kan dokumentere sådanne processer og interne retningslinier.

Vores ref. VHJ/nle

Sagsnr. GES-2008-05583

DokID 320194

Forsikring & Pension skal gøre opmærksom på, at der fortsat er fokus på selskabernes brug af videregivelsesreglerne. Det vil skade branchens omdømme, hvis der kan rettes en berettiget kritik af selskabernes ageren på dette område.

Vi skal i den forbindelse oplyse, at Finanstilsynet – i forbindelse med udmeldingerne om de nye god skik-regler - har tilkendegivet over for Forsikring & Pension, at der må forventes mere specifikke inspektionsbesøg fremover, herunder gennemgang af konkrete sager. Det indebærer bl.a., at tilsynet må forventes på et tidspunkt at sætte fokus på selskabernes overholdelse af videregivelsesreglerne.

#### **Eksempel på en samtykkeerklæring**

Forsikring & Pension har udarbejdet eksempel på en samtykkeerklæring. Der er tale om en minimumstandard, som hvert selskab kan vælge at tage udgangspunkt i, når selskabet skal udforme samtykke-erklæringer (se **vedhæftede bilag**).

Samtykkeerklæringen har været behandlet i Privatforsikringsudvalget.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at kravet om samtykke i medfør af lov om behandling af personoplysninger og lov om finansiel virksomhed indebærer, at der skal være tale om en frivillig, specifik og informeret viljeserklæring fra kunden. Kunden skal således bl.a. have tilstrækkelig information om, hvad der gives samtykke til.

Det er ikke tilstrækkeligt, at kunden giver et stiltiende eller indirekte samtykke, ligesom passiv accept heller ikke er tilstrækkeligt.

At samtykket skal være specifikt betyder bl.a., at det enkelte selskab altid selv skal tilpasse samtykkeerklæringerne og sørge for, at disse indholdsmæssigt svarer til selskabets praksis og de oplysninger, der rent faktisk bliver videregivet. Kravene til samtykkets indhold følger af lov om finansiel virksomhed og er beskrevet nedenfor i **bilaget på side 5**.

Med venlig hilsen

Vibeke Henriques Johansson

**Kravene til indholdet af samtykke i medfør af § 123 i lov om finansiel virksomhed**

Vores ref. VHJ/nle  
Sagsnr. GES-2008-05583  
DokID 320194

• **Mundtligt samtykke - § 123, stk. 2-3**

Hvis kunden indgår forsikringsaftalen på baggrund af en telefonisk henvendelse (fx ved at ringe til selskabets call center), kan kunden give et *mundtligt* samtykke til videregivelse af oplysninger til brug for aftalen.

I så fald skal selskabet gøre følgende:

- 1) Selskabet skal indhente et *mundtligt* samtykke fra kunden
- 2) Selskabet skal senest 14 dage efter forsikringsaftalens indgåelse *skriftligt* oplyse kunden om følgende:
  - Hvilke typer af oplysninger der videregives med kundens mundtlige samtykke
  - Til hvilke formål videregivelsen sker
  - Hvem der modtager oplysninger på baggrund af kundens mundtlige samtykke
- 3) Selskabet skal på kundens anmodning give de samme oplysninger som er nævnt ovenfor i pkt. 2)

• **Skriftligt samtykke – FIL § 123, stk. 1 og § 123, stk. 3-4**

Hvis forsikringsaftalen indgås på andre måder end ved telefonisk henvendelse (fx mundtligt på et møde med assurandøren e.l. eller skriftligt via e-mail e.l.), skal selskabet altid indhente et *skriftligt* samtykke fra kunden, inden oplysningerne videregives.

Dette gælder uanset, hvordan oplysningerne videregives til det nye selskab, herunder om det sker via EDI-systemet, pr. telefon, pr. e-mail eller på anden måde.

- 1) Selskabet skal sikre sig, at følgende fremgår af samtykket:
  - Hvilke typer af oplysninger, der videregives med kundens mundtlige samtykke
  - Til hvilke formål, videregivelsen sker
  - Hvem, der modtager oplysninger på baggrund af kundens mundtlige samtykke
- 2) Selskabet skal på kundens anmodning give de samme oplysninger som er nævnt ovenfor i pkt. 1)
- 3) Selskabet skal oplyse kunden om muligheden for at få oplysninger om samtykkets rækkevidde, jf. ovenfor.