



## NOTAT

Finanstilsynet

# Undersøgelse af Husejernes Forsikring Assurance Agentur - Overholdelse af forbrugerbeskyttende regler

## 1. Indledning

### 1.1. Baggrund

Forsikringsselskabet Gable Insurance AG (Gable), som var hjemmehørende i Liechtenstein, gik konkurs den 19. november 2016. Gable udbød forskellige typer af forsikringer i 10 lande inden for EU samt Norge.

I Danmark havde Husejernes Forsikring Assurance Agentur (HFAA) tegnet forsikringer på vegne af forsikringsselskabet Gable siden 2013. Således havde ca. 26.000 danskere tegnet en ejerskifteforsikring i Gable via den danske agent. Ejerskifteforsikringer er karakteriserede ved, at de kun kan tegnes i forbindelse med et ejerskifte, at de løber i 5-10 år, og at hele præmien betales ved tegningen.

Da Gable gik konkurs betød det, at en lang række kunder kom i klemme, fordi de stod uden dækning ved skader og ikke kunne få refunderet udgifter til reparationer, der allerede var sat i gang. Kunderne havde samtidig ikke mulighed for at tegne en ny ejerskifteforsikring i et andet forsikringsselskab, idet disse forsikringer kun kan tegnes i forbindelse med et ejerskifte.

På baggrund af sagens påvirkning af mange danske kunder vil Finanstilsynet i denne rapport redegøre for HFAA's virksomhed på det danske marked fra 2013 til virksomhedens konkurs den 5. december 2016 for at vurdere, hvorvidt virksomheden i dette tidsrum har handlet i strid med forbrugerbeskyttende regler.

## 1.2. Rapportens indhold

Rapport har følgende indhold:

- En beskrivelse af den politiske aftale, som sikrer de danske kunder efter konkursen i Gable. (se afsnit 2 nedenfor).
- En kort beskrivelse af de relevante forbrugerbeskyttende regler, som HFAA skulle overholde ved salg på det danske marked (se afsnit 3 nedenfor).
- En introduktion til Gable, HFAA og den danske garantifond.
- Finanstilsynets undersøgelse og vurdering af HFAA med henblik på at afklare hvorvidt de forbrugerbeskyttende regler er overtrådt.

## 1.3. Oplysninger der ikke er med i rapporten

Rapportens indhold er begrænset af Finanstilsynets tavshedspligt, hvilket betyder, at visse oplysninger er udeladt.

Finanstilsynets ansatte er under ansvar efter straffeloven forpligtet til at hemmeligholde fortrolige oplysninger, som de får kendskab til gennem tilsynsvirksomheden.

Samtykke fra den, som tavshedspligten har til formål at beskytte, berettiger ikke til, at fortrolige oplysninger videregives.

Herudover er alle oplysninger, som er blevet udvekslet mellem Finanstilsynet og Finanzmarktaufsicht Liechtenstein (FMA) udeladte på grund af den særlige tavshedspligt, der er mellem tilsynsmyndighederne i EU og EØS-samarbejdet.

## 1.4. Resume af Finanstilsynets konklusion

I rapporten konkluderes det, at HFAA havde overtrådt forbrugerbeskyttende regler ved at anvende vildledende markedsføring. Sagen omhandlede HFAA's markedsføring til forbrugerne med oplysninger om kundernes retsstilling, hvis Gable gik konkurs.

Derimod har Finanstilsynet ikke fundet belæg for at konstatere, at HFAA havde overtrådt forbrugerbeskyttende regler i relation til HFAA's behandling af kunderne i forbindelse med opståede skadessager, således som det var blevet hævdet. Sagen var opstået på baggrund af en udsendelse i TV2, hvoraf det fremgik, at HFAA gentagende gange afviste ellers retmæssige krav fra kunderne og trak sagsbehandlingen i langdrag i håb om, at kunderne ville frafalde deres krav. Desuden skulle selskabet have haft et såkaldt "tæskehold", hvis formål var at presse kunderne til at indgå forlig eller droppe deres krav på dækning i henhold til forsikringen.

Endelig vurderer Finanstilsynet, at HFAA ved salg af forsikringer i perioden ultimo maj 2016 til 5. december 2016, i hvert fald fra den 25. august, har handlet i strid med forbrugerbeskyttende regler på området.

I denne periode var det åbenlyst for HFAA, at forsikringerne ville være værdiløse for forsikringstagerne i tilfælde af, at Gable ikke fandt en løsning på sin økonomiske situation. Hertil kommer, at det måtte stå HFAA klart, at salget af ejerskifteforsikringer i tilfælde af en konkurs ville være uden værdi for kunden, ligesom det ikke ville være muligt at gentegne ejerskifteforsikringer, fordi der ikke udbydes et sådant produkt på markedet. Danske forsikringstagere blev derfor ved HFAA's forsatte salg bragt i en situation, hvor bl.a. de kunder, som havde behov for en forsikringsdækning efter deres ejerskifteforsikring ville kunne lide meget store og i visse fælde velfærdstruende tab.

Hvorvidt der i de enkelte situationer kan være grundlag for erstatning for danske kunder, afhænger af en konkret vurdering i hvert enkelt sag.

## 2. Den politiske aftale

Der blev den 1. december 2016, som følge af de problemer, som mange danske kunder var havnet i som følge af Gables konkurs, indgået en aftale mellem regeringen (Venstre, Liberal Alliance og Det Konservative Folkeparti), Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Det Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti om håndtering af de danske kunder i Gable mv. Enhedslisten og Alternativet har efterfølgende tiltrådt aftalen.

Aftalen skulle sikre, at danske kunder, der havde tegnet forsikring i Gable fik behandlet eller færdigbehandlet deres skadesager og fik mulighed for at tegne en ny forsikring i et nyt forsikringsselskab.

Den politiske aftale indeholdte følgende punkter:

1. Garantifonden for skadesforsikringsselskaber skal dække danske kunder i Gable.
2. Garantifonden for skadesforsikringsselskaber åbnes for udenlandske forsikringsselskaber.
3. Markedsføringsregler og god skik regler på forsikringsområdet strammes, og Finanstilsynets praksis skærpes.
4. Det undersøges om der kan gøres ansvar gældende over for Gable og dets danske agentur, og om forbrugerbeskyttelsesreglerne er overtrådt.
5. Formidling af forsikringer via forsikringsagenturer skal i videst muligt omfang sidestilles med forsikringsselskabers direkte salg.

6. Der iværksættes en række foranstaltninger som skal bidrage til at sikre et effektivt samarbejde mellem europæiske tilsynsmyndigheder.

Under det fjerde punkt fremgår det bl.a., at Finanstilsynet skal foretage en undersøgelse af forløbet for at klarlægge, om relevante forbrugerbeskyttende regler er overtrådt i forbindelse med salget af forsikringer fra Gable. Denne rapport er Finanstilsynets undersøgelse.

Som en del af aftalen indgår det også, at bestyrelsen for Garantifonden for skadesforsikringsselskaber får udarbejdet en advokatredegørelse om muligheden for at pålægge ledelsen i Gable, HFAA's ledelse, deres samarbejdspartnere i distribution af forsikringer, herunder ejendomsmæglere samt andre rådgivere et ansvar.

Advokatundersøgelsen er sat i gang og forventes afsluttet inden udgangen af året.

### **3. Relevante forbrugerbeskyttende regler i undersøgelsen**

Finanstilsynet har i sin undersøgelse haft fokus på eventuel overtrædelse af følgende forbrugerbeskyttende regler:

#### **3.1. Reglerne om God skik**

Forsikringsagenter som HFAA er, jf. § 32 i lov om forsikringsformidling, omfattet af reglerne om god skik for finansielle virksomheder, i det omfang disse regulerer forsikringsvirksomhed.

Reglen om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser. Reglen skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder. God skik reglerne bidrager således til et velfungerende finansielt marked. Der er tale om en retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

God skik stiller krav om, at den finansielle virksomhed skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder. Bestemmelsen pålægger bl.a. de finansielle virksomheder at tilrettelægge deres virksomhed således, at kunden gives mulighed for at træffe sit valg på et velinformeret grundlag.

Det fremgår af § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, jf. bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016, at:

”En finansiell virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.”

Det fremgår af samme bekendtgørelses § 4, at:

”En finansiel virksomhed må ikke anvende vildledende eller urigtige angivelser eller udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet.

*Stk. 2.* Markedsføring, som i sit indhold, sin form eller den anvendte fremgangsmåde er vildledende, aggressiv eller udsætter kunderne for en utilbørlig påvirkning, og som er egnet til mærkbart at forvride deres økonomiske adfærd, er ikke tilladt.

*Stk. 3.* Rigtigheden af angivelser om faktiske forhold skal kunne dokumenteres.

*Stk. 4.* De former for adfærd, der er opregnet i bilag 1, anses under alle omstændigheder for at være urimelige i private kundeforhold, og er ikke tilladt.”

Det fremgår endeligt af bekendtgørelsen, at Finanstilsynet kan udstede påbud til berigtigelse af forhold, samt at en virksomhed kan pålægges straffeansvar efter straffelovens regler.

### **3.2. De almindelige erstatningsretlige regler**

Alle fysiske og juridiske personer i Danmark, herunder HFAA, er ligeledes omfattet af de almindelige erstatningsretlige regler.

I dansk ret skal der dog være flere kumulative betingelser opfyldt, før en person har krav på erstatning fra en anden fysisk eller juridisk person.

#### *Ansvarsgrundlag/culpa*

Det er en grundlæggende betingelse for at pålægge erstatningsansvar uden for kontraktforhold, at skadevolderen har optrådt culpøst. Det betyder, at skadevolderen skal have handlet enten forsætligt, dvs. med vilje og viden om handlingens elementer, eller uagtsomt.

Det fremgår af § 43 a i lov om finansiel virksomhed, at handlinger i strid med regler udstedt i medfør af § 43, stk. 2 (god skik bestemmelsen), pådrager erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler.

#### *Årsagsforbindelse/kausalitet*

Der skal være årsagsforbindelse(kausalitet) mellem den culpøse handling, fx overtrædelse af regler om god skik, og det tab, som der er lidt. Tabet skal således opstå som følge af den ansvarliges handling eller adfærd.

Der foreligger alene kausalitet mellem en indtrådt skade og en ansvarspådragende handling, hvis den skadevoldende handling kan siges at være nødvendig og tilstrækkelig for skadens indtræden.

#### *Påregnelighed/Adækvans*

For at en fysisk eller juridisk person kan gøres ansvarlig for et tab, skal der foreligge påregnelighed/adækvans. Det vil sige, at det skal være påregneligt for personen, at hans handling ville kunne lede til det lidte tab.

#### *Tab*

Som en sidste betingelse, for at der kan forekomme et erstatningsansvar, så skal der være lidt et tab. Der vil som udgangspunkt ikke kunne pålægges et erstatningsansvar uden, at der foreligger et økonomisk tab.

## **4. Introduktion til Gable, HFAA og den danske garantifond**

### **4.1. Kort om Gable**

Gable var et forsikringselskab med hjemsted i Liechtenstein, som udbød forsikringer til store dele af EU, heriblandt Danmark. Gable var registreret i hjemlandet med licens indenfor klasserne 1, 2, 3, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 16 og 17 i bilag 1 til direktiv 2009/138/EC<sup>1</sup>.

Da Gable var hjemmehørende i Liechtenstein, som er en del af EØS-samarbejdet, havde virksomheden ret til at sælge dets forsikringer på det danske marked som grænseoverskridende tjenesteydere efter, at der var sket notifikation til det danske Finanstilsyn.

Gables produkter i Danmark blev distribueret til de danske kunder via HFAA.

Selvom Gable solgte forsikringer på det danske marked, var virksomheden underlagt hjemlandets regler og tilsyn. Det var således myndighederne i Liechtenstein, og ikke det danske Finanstilsyn, der havde ansvaret for at føre tilsyn med, at selskabet overholdt de solvensmæssige regler og ikke påtog sig forsikringsmæssige risici, som det ikke kunne honorere.

---

<sup>1</sup> Ud af de nævnte forsikringsklasser er særligt klasserne 8 og 9 relevante i denne sammenhæng. Klasse 8 omhandler forsikring for brand og naturkræfter, og klasse 9 omhandler forsikring af andre skader på ejendom.

#### 4.2. Gables salg af forsikringer i Danmark via HFAA

I Danmark solgte Gable primært ejerskifteforsikringer<sup>2</sup> via det danske agentur, HFAA.

HFAA var registreret i Finanstilsynets register over forsikringsagenter for udenlandske forsikringsselskaber.

HFAA var ansvarlig for markedsføring og salg af Gables forsikringer i Danmark og håndterede på vegne af selskabet al kontakt til kunderne både i forbindelse med indtegnning af kunden og i tilfælde af skader. Det indebar blandt andet, at HFAA udarbejdede forsikringstilbud, modtog accept af tilbud og præmieindbetalinger samt modtog og behandlede skadesanmeldelser, herunder foretog udbetaling af erstatninger.

HFAA havde indgået aftale med en forsikringsmæglervirksomhed i Sverige, Howden Insurance Brokers AB (Howden), som var ansvarlig for genforhandling af kontrakt, afregning og kommunikation mellem Gable og HFAA.

HFAA var kun agent for Gable og agenturets eneste indtægtskilde var salgsprovisioner og honorarer for skadesbehandling fra Gable. HFAA formidlede således udelukkende Gables produkter fra det blev registreret i 2013 og frem til det gik konkurs den 5. december 2016.

#### 4.3. Den danske garantifond

En af årsagerne til, at situationen i forbindelse med Gables konkurs blev så alvorlig for mange danske kunder, var at Gable, ikke var medlem af den danske garantifond. Den danske garantiordning gav på tidspunktet for problemerne i Gable og HFAA ikke mulighed for, at udenlandske forsikringsselskaber kunne være medlem af ordningen.

I Danmark blev der i 2003 oprettet en Garantifond for skadesforsikringsselskaber. Garantifonden skal sikre forbrugere, hvis et dansk forsikringsselskab går konkurs. Garantifonden træder i den situation til og yder dækning og refunderer indbetalte præmier i henhold til de regler, der er fastsat i lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber.

Den danske garantifond er en national ordning, idet der ikke findes fælles EU-regler om en garantiordning på forsikringsområdet. En konsekvens heraf er, at en virksomhed, der driver grænseoverskridende virksomhed i Danmark,

---

<sup>2</sup> HFAA solgte følgende forsikringer for Gable: husforsikringer, indboforsikringer, ulykkesforsikringer, motorkøretøjsforsikringer, kæledyr- og hundeansvarsforsikringer, påhængsvognsforsikringer, ejerskifteforsikringer, sælgeransvarsforsikringer, byggeskadeforsikringer, entrepriseforsikringer samt brandforsikringer.

ikke er omfattet af den danske garantifond for skadesforsikringsselskaber. Det betyder, at beskyttelsen af dette selskabs kunder er afhængig af, om der er etableret en garantiordning i selskabets hjemland, og vilkårene for en eventuel ordning.

Liechtenstein havde og har stadig ikke en garantiordning, der sikrer privatkunder.

## **5. Finanstilsynets undersøgelse og vurdering af HFAA med henblik på at afklare hvorvidt forbrugerbeskyttende regler er overtrådt**

I det følgende vil der blive redegjort for tre sager mellem Finanstilsynet og HFAA:

1. Hvorvidt HFAA's markedsføring i forbindelse med salg af ejerskifteforsikringer har været i overensstemmelse med fakta og praksis.
2. Hvorvidt HFAA har tilsidesat god skik i forbindelse med skadesbehandling af konkrete sager.
3. Hvorvidt HFAA's salg af forsikringer har været i strid med forbrugerbeskyttende regler i perioden efter, at det blev offentligt, at Gable havde økonomiske problemer, og frem til Gables konkurs.

### **5.1. HFAA's overholdelse af god skik i forbindelse med virksomhedens markedsføring**

#### **5.1.1. Redegørelse af forløbet**

Finanstilsynet indledte i foråret 2014 en sag mod HFAA vedrørende selskabets markedsføring, som bl.a. omfattede:

- Hvordan selskabet informerede kunderne om, at HFAA tegnede forsikringer på vegne af Gable, og ikke selv var et forsikringsselskab.
- Selskabets oplysninger om den danske Garantifond for skadesforsikringer i deres markedsføring (HFAA oplyste, at kunder ikke ville være særlig godt beskyttet af den danske ordning).
- Selskabets oplysninger om hvordan kunderne var beskyttet i tilfælde af Gables konkurs (HFAA markedsførte sig med, at man havde etableret en genforsikringsaftale, der stillede kunderne bedre end efter den danske garantiordning).

Det er i strid med § 3 i bekendtgørelse om god skik og § 11, stk. 9 i lov om finansiel virksomhed, hvis en virksomhed fremstiller sig selv som værende et forsikringsselskab uden at være det (det første punkt). Det er i forhold til alle tre punkter i strid med § 4 i samme bekendtgørelse at anvende urigtig og



vildledende markedsføring. En virksomhed skal endvidere generelt kunne dokumentere rigtigheden af angivelser om faktiske forhold.

Denne sag førte til en langvarig proces, hvor Finanstilsynet gentagne gange var i dialog med HFAA, herunder om tilretning af oplysningerne på virksomhedens hjemmeside, og om hvorvidt HFAA kunne dokumentere, at indholdet af den konkursbeskyttelse, som Gable havde etableret, også levede op til den måde, virksomheden markedsførte den på.

Det skal bemærkes, at et udenlandsk forsikringselskab, der solgte forbrugerforsikringer i Danmark på daværende tidspunkt, ikke var forpligtet til at etablere en konkursbeskyttelse af dets kunder, men hvis et forsikringselskab eller dets agent markedsførte en "garantiordning", skulle rigtigheden af oplysninger om ordningen, kunne dokumenteres.

Sagen blev afsluttet den 27. oktober 2015, hvor Finanstilsynet gav HFAA to påtaler, én for at have anvendt vildledende markedsføring om den danske indskydergarantiordning og selskabets egen konkursbeskyttelse og én for anvendelse af vildledende information om forholdet til dansk ret og om Finanstilsynets tilsyn og kontrol. Se mere om de to påtaler straks nedenfor.

#### **5.1.2. Påtale for vildledende markedsføring om den danske indskydergarantiordning og Gables egen "garantiløsning"**

Virksomhedens informationsark indeholdt en beskrivelse af, hvordan Garantifonden dækkede i tilfælde af et skadesforsikringselskabs konkurs. Finanstilsynet fandt, at denne information ikke gav et retvisende billede, herunder var oplysningen om, at Garantifonden kun dækker skader, der anmeldes 4 uger efter forsikringselskabets konkurs, ikke korrekt, idet fondens dækning omfatter krav, som er opstået indtil 4 uger efter konkursdekretets afsigelse, og som anmeldes senest 6 måneder efter konkursdekretets afsigelse.

Ligeledes fandt Finanstilsynet, at virksomhedens beskrivelse af Gables "garantiløsning" var misvisende, idet den var egnet til at bibringe en kunde indtryk af, at man med denne løsning opnåede en beskyttelse i tilfælde af Gables konkurs, der kunne sidestilles med dækningen efter Garantifonden, uden at dette kunne dokumenteres overfor tilsynet.

HFAA rettede informationsarket, så det efterfølgende alene indeholdte en kort beskrivelse af Garantifonden samt oplysning om, at Gable ikke kunne være medlem af Garantifonden, fordi det var et udenlandsk forsikringselskab, og alt information om Gables egen "garantiløsning" blev fjernet.

Finanstilsynet vurderede herefter, at informationsarket nu indeholdte en redelig og loyal beskrivelse af problemstillingen om Garantifonden.

### **5.1.3. Påtale for vildledende information om forholdet til dansk ret og om Finanstilsynets tilsyn og kontrol af Gable**

I det informationsark og i informationen på virksomhedens hjemmeside blev det oplyst, at "Gable Insurance er underlagt dansk lov", hvilket på hjemmesiden blev understøttet af et brev underskrevet af ledelsen i Gable, hvoraf det fremgik, at Gable accepterede dansk lov og retspraksis, og at forsikringsvilkårene indeholder bestemmelser om dansk værning og lovvalg.

Finanstilsynet fandt, at udtrykket "underlagt dansk lov" måtte forstås således, at man var forpligtet til at følge dansk lov. Dette var ikke tilfældet, idet Gable alene havde valgt at følge dansk lov i sine forsikringsvilkår, ligesom lovvalgsreglen i forsikringsvilkårene ikke betød, at Gable blev omfattet af de danske offentligretlige regler, herunder reglerne i lov om finansiel virksomhed.

På den baggrund var det Finanstilsynets vurdering, at udtrykket "underlagt dansk lov" vedrørende Gable var vildledende.

Ligeledes oplyste HFAA på sin hjemmeside, at virksomheden "er underlagt Finanstilsynets kontrol på lige vilkår med alle andre udbydere af forsikringer på det danske marked", samt at "Gable Insurance er godkendt af Finanstilsynet til at udbyde forsikringer i Danmark".

Imidlertid førte Finanstilsynet alene tilsyn med, at HFAA som agent for Gable overholdte reglerne om god skik for finansielle virksomheder, samt at selskabet var registreret som agent i henhold til lov om forsikringsformidling.

Finanstilsynet fandt det på den baggrund vildledende, når HFAA markedsførte sig med, at selskabet var underlagt Finanstilsynets kontrol på lige vilkår med alle andre udbydere af forsikringer på det danske marked.

Det samme gjaldt oplysningen om, at Gable var godkendt af Finanstilsynet, idet selskabet alene var notificeret i henhold til reglerne om grænseoverskridende virksomhed.

En notifikation kan ikke sidestilles med en godkendelse, idet den primært er en underretning til værtslandets myndigheder, i dette tilfælde Finanstilsynet, om at virksomheden har en tilladelse i sit hjemland og er underlagt tilsyn der.

HFAA fjernede efterfølgende de nævnte oplysninger fra informationsarket og virksomhedens hjemmeside.

Finanstilsynets vurderede herefter, at den tilbageværende information ikke længere var vildledende.

#### **5.1.4. Finanstilsynets vurdering**

Finanstilsynet vurderede, som det fremgår ovenfor, at HFAA i flere tilfælde havde handlet i strid med reglerne, hvilket resulterede i to påtaler.

Fra det tidspunkt hvor HFAA benyttede den omtalte beskrivelse i markedsføringen og frem til det tidspunkt hvor selskabet overfor Finanstilsynet tilkendegav at have ophørt med at anvende beskrivelsen eller havde tilrettet informationen, har selskabet vildledt dets kunder.

Hvorvidt der kan være grundlag for erstatning for danske kunder, som har tegnet forsikring på baggrund af de vildledende oplysninger, afhænger af en konkret vurdering i den enkelte sag.

### **5.2. HFAA's overholdelse af god skik i forbindelse med skadesbehandling (brug af "tæskehold")**

#### **5.2.1. Redegørelse af forløbet**

I maj 2016 bragte TV2 en udsendelse "Whistleblower" om HFAA. Af udsendelsen fremgik det bl.a., at HFAA gentagende gange afviste ellers retmæssige krav fra kunderne og trak sagsbehandlingen i langdrag i håb om, at kunderne ville frafalde deres krav. Desuden skulle selskabet have et såkaldt "tæskehold", hvis formål var at presse kunderne til at indgå forlig eller droppe deres krav på dækning under forsikringen.

Det vil være i strid med § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, hvis en virksomhed ikke honorerer indgåede aftaler, ikke behandler sager sagligt og med fornøden hurtighed, eller hvis virksomheden forsøger at presse kunder til at opgive ellers retsmæssige krav.

Finanstilsynet indhentede på baggrund af oplysningerne i udsendelsen en detaljeret redegørelse fra HFAA om selskabets skadesbehandling. Redegørelsen førte ikke til tilsynsreaktioner. Finanstilsynet fandt det dog alligevel nødvendigt, at sætte virksomheden under skærpet tilsyn. Finanstilsynet meddelte derfor i juli 2016 selskabet, at det var blevet sat under særlig overvågning, og at det fremadrettet hvert kvartal skulle indsende indberetninger om, hvor mange anmeldelser man modtog, hvor mange krav man accepterede, antallet og indhold af forlig mm. Finanstilsynet modtog i oktober 2016 første gang disse indberetninger.

Finanstilsynet modtog efterfølgende ikke yderligere indberetninger grundet virksomhedens konkurs.

### 5.2.2. Finanstilsynets vurdering

Finanstilsynet kom under sagsbehandlingen ikke i besiddelse af information, der kunne understøtte de fremsatte påstande. Finanstilsynet fandt derfor ikke, at der i det konkrete forløb var grundlag for yderligere tiltag.

Finanstilsynet fandt således heller ikke belæg for at konstatere, at HFAA havde handlet i strid med forbrugerbeskyttende regler i forbindelse med deres skadesbehandling af kunder.

## 5.3. HFAA's overholdelse af god skik i forbindelse med salg af forsikringer i perioden ultimo maj 2016 indtil virksomhedens konkurs den 5. december 2016

### 5.3.1. Redegørelse af forløbet

Finanstilsynet blev for første gang ultimo maj bekendt med problemerne i Gable, da Gable offentligjorde, at virksomheden ville iværksætte en rekonstruktion for at leve op til kapitalkravene i Solvens II-direktivet. Finanstilsynet var i den forbindelse i kontakt med HFAA, som oplyste, at de umiddelbart efter udmeldelsen havde afholdt et ekstraordinært bestyrelsesmøde, hvor bestyrelsen drøftede situationen. HFAA valgte på mødet at fortsætte med at nytegne forsikringer, da bestyrelsen vurderede, at det fortsat var forsvarligt.

Den 15. juli 2016 udsendte Gable sit årsregnskab og en pressemeddelelse. I regnskabet fremgik det bl.a. at:

*"We have already commenced implementing the Strategic Restructuring Plan and have instructed our broker network to cease writing new business with immediate effect subject to local jurisdictions and laws.*

*The Board has taken the decision that it would not be prudent to continue writing new business within Gable when we are aware that with effect from 1 October 2016 we will be introducing this business to our new carriers. We will be working with our brokers and policyholders to ensure a seamless transfer. "*

Af årsrapporten fremgår det umiddelbart, at Gable har anmodet sit formidlingsnetværk om straks at holde med nytegning. Finanstilsynet tog derfor kontakt til HFAA og anmodede dem om at oplyse, hvilke instruktioner HFAA havde modtaget fra Gable og/eller Howden i forbindelse med udtalelsen i årsregnskabet.

HFAA svarede Finanstilsynet, at efter deres opfattelse skulle udtalelsen i årsregnskabet forstås således, at Gable ikke måtte indgå nye formidlingsaftaler, men at de eksisterende formidlere stadig måtte forny og nytegne forsikringer. HFAA besluttede, som nævnt ovenfor, på den baggrund, at fortsætte med at nytegne forsikringer.

Finanstilsynet fulgte samtidig udviklingen i HFAA, herunder hvordan man håndterede henvendelser fra kunder, ligesom Finanstilsynet var i dialog med virksomheden for at sikre, at en evt. aftale om den fremtidige håndtering af kunderne ville kunne implementeres så let som muligt.

HFAA meddelte efterfølgende Finanstilsynet, at man forgæves havde forsøgt at få en udmelding fra Gable.

Den 17. juli 2016 henvendte HFAA's kontakt, Howden, sig igen til Gable. I henvendelsen oplyste Howden, at man lægger til grund, at HFAA måtte fortsætte med at nytegne kunder, og at udmeldingen i årsrapporten alene betød, at der ikke måtte indgås nye formidleraftaler. Da HFAA stadig ikke den 20. juli havde modtaget svar fra Gable, oplyste HFAA Finanstilsynet om, at man valgte at tolke det manglende svar som accept for fortsat nytegning.

Ifølge HFAA's oplysninger til Finanstilsynet rykkede virksomheden den 27. juli 2016 Howden for svar på, om man stadig kunne fortsætte nytegning af forsikringer. Howden sendte i den forbindelse den 28. juli 2016 en mail til Finanstilsynet om, at de ikke havde modtaget meddelelse fra Gable om at stoppe med nytegning. Howden oplyste ligeledes, at de var opmærksomme på årsrapporten og pressemeddelelsen af 15. juli 2016 og de i den sammenhæng havde talt med Gable, som havde oplyst, at HFAA kunne fortsætte med, at tegne forsikringer i forhold til den aftale, der var mellem Gable og HFAA.

På baggrund af fortrolige oplysninger modtaget fra myndighederne i Liechtenstein, anmodede Finanstilsynet, den 17. august 2016 HFAA om at indstille al nytegning. HFAA bekræftede samme dag, at virksomheden indstillede alt salg, men HFAA var stadig af den opfattelse, at der var tale om en misforståelse, som de ville søge afklaret.

Den 18. august 2016 fremsendte HFAA dokumentation fra Gable, som efter deres overbevisning bekræftede, at HFAA stadig måtte nytegne kunder på vegne af Gable.

Finanstilsynet svarede HFAA, at ordlyden af mailen af 18. august 2016 ikke stemte overens med de oplysninger, som Finanstilsynet havde fået fra de liechtensteinske myndigheder. På trods af dette genoptog HFAA bl.a. nytegning af ejerskifteforsikringer.

Finanstilsynet påbød den 12. september 2016 på baggrund af de oplysninger, som tilsynet var bekendt med officielt HFAA at indstille al nytegning af kunder hos Gable, hvilket HFAA bekræftede samme dag.

Den 15. september 2016 offentliggjorde FMA, at de liechtensteinske myndigheder, den 7. september havde udstedt et påbud til Gable, som bl.a. forbød virksomheden at nytegne forsikringer. Påbuddet havde virkning fra modtagelsen hos Gable den 9. september 2016.

Den 15. september 2016 bad Gable samtidigt HFAA om at tilbagekalde alle allerede afgivne tilbud. Samme dag bekræftede HFAA overfor Finanstilsynet, at de gik i gang med tilbagekaldelsen. HFAA's Byggeskadeafdeling fortsatte dog trods udmeldingen fra Gable og HFAA selv, med at udstede policer, certifikater og tilbud fra den 14. september frem til den 24. oktober 2016.

Finanstilsynet er efter virksomhedens konkurs kommet i besiddelse af en mailkorrespondance, hvoraf det fremgår, at Howden på baggrund af uenigheden om forståelsen af Gables erklæring, igen den 25. august 2016 sendte en mail til Gable, hvori de opsummerede udviklingen, og hvordan Howden havde valgt at fortolke Gables erklæring af 18. august 2016. Gable svarede samme dag, at Howdens og HFAA's fortolkning var forkert, og at Gable mente, at de havde været helt klare omkring, at der ikke måtte nytegnes forsikringer. Denne mail blev på daværende tidspunkt ikke videresendt til Finanstilsynet, trods HFAA ellers havde holdt Finanstilsynet ajour i forbindelse med al korrespondance angående Gable.

### **5.3.2. Finanstilsynets vurdering**

Finanstilsynet har lagt vægt på, at HFAA fortsatte salget af forsikringer til danske kunder på trods af usikkerhed omkring Gables økonomiske situation, som blev understøttet af flere henvendelser fra Finanstilsynet samt manglende og vage udmeldinger fra Gable om virksomhedens økonomiske situation.

HFAA blev allerede medio juli 2016 gjort opmærksom på, at Finanstilsynet var i besiddelse af fortrolige oplysninger, som satte spørgsmålstegn ved, om virksomhedens fortolkning af Gables udmelding i selskabets årsrapport gjorde det muligt forsat at sælge forsikringer.

Medio august 2016 anmodede Finanstilsynet HFAA om at indstille al nytegning, indtil virksomheden fremlagde bevis fra Gable for, at de måtte fortsætte nytegning af forsikringer. Da virksomheden fremlagde det, som efter virksomhedens opfattelse var bevis for, at de fortsat måtte nytegne forsikringer, gjorde Finanstilsynet opmærksom på, at disse oplysninger ikke stemte overens med de oplysninger, som Finanstilsynet havde modtaget fra FMA.

Den 25. august 2016 modtog HFAA direkte besked fra Gable om, at indstille al nytegning.

Finanstilsynet vurderer, at i hvert fald HFAA's salg af forsikringer i perioden fra den 25. august 2016 indtil virksomhedens konkurs den 5. december 2016, var i strid med god skik.

I denne periode var det åbenlyst for HFAA, at forsikringerne ville være værdiløse for forsikringstagerne i tilfælde af, at Gable ikke fandt en løsning på sin økonomiske situation. Hertil kommer, at det måtte stå HFAA klart, at salget af ejerskifteforsikringer i tilfælde af en konkurs ville være uden værdi, ligesom det ikke ville være muligt at gentegne ejerskifteforsikringer, fordi der ikke udbydes et sådant produkt på markedet. Danske forsikringstagere blev derfor ved HFAAs forsatte salg bragt i en situation, hvor bl.a. de kunder, som havde behov for en forsikringsdækning efter deres ejerskifteforsikring ville kunne lide meget store og i visse fælde velfærdstruende tab.

Finanstilsynet skal afslutningsvist oplyse, at det afhænger af en konkret vurdering i den enkelte sag, hvorvidt der kan være grundlag for erstatning for danske kunder, som har tegnet en forsikring, der reelt har vist sig at være uden dækning.