

Orientering om brugen af kundeoplysninger fra skadeshistorikløsningen til "win-back".

14.08.2020

Resume

Før sommeren var der drøftelser i AG skadeshistorik om, hvorvidt kundeoplysninger fra skadeshistorikløsningen måtte benyttes til win-back. Derfor har Forsikring & Pension fået Bruun & Hjejle til at udarbejde et notat om problemstillingen. Konklusionen er, at i et løbende kundeforhold kan kundeoplysninger fra skadeshistorikløsningen ikke bruges til win back, idet det ikke er foreneligt med videregivelsesreglerne i FIL, god-skik reglerne og lov om forretningshemmeligheder. Modsat kan win-back lovligt ske efter en opsigelse er effektueret, hvis der er udarbejdet en forretningsgang for brugen af oplysningerne. Der gives en opsummering af konklusionerne i notatet. AG skadeshistorik (for henholdsvis privat-, erhvervs- og motorforsikringsområdet) er blevet orienteret. Erhvervsforsikringsudvalget, Motorforsikringsudvalget og Privatforsikringsudvalget vil også blive orienteret.

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

Ann-Sofie Leth
Chefkonsulent, cand.jur.
Dir. 41919048
ale@forsikringogpension.dk

Sagsnr. GES-2020-00213
DokID 406148

Indstilling

Det indstilles, at Juridisk Udvalg tager orienteringen til efterretning.

Sagen

Forsikring & Pension anmodede før sommerferien Bruun & Hjejle om at vurdere, hvorvidt selskaberne kan anvende oplysninger om skadeshistorik via EDI til win-back af kunder, der potentielt er ved at forlade det afgivende selskab. Vurderingen omfatter både brugen af win-back forud for, at en opsigelse finder sted – det vil sige i et løbende kundeforhold og efter en opsigelse er effektueret.

Notatet er udarbejdet af advokaterne Pia Kirstine Voldmester, Sara Reeh Lyng og Frederik André Bork og konklusionerne kan opsummeres som følgende:

Brugen af win-back i det løbende kundeforhold

Selskaberne må ikke udnytte kundeoplysninger til win-back tiltag over for en kunde, når et eller flere andre selskaber forespørger på kundens skadeshistorik via EDI-løsningen, i det løbende kundeforhold.

Begrundelsen herfor er, at det vil være uforeneligt med FIL § 117, idet en sådan udnyttelse sandsynligvis vil betragtes som værende uberettiget udnyttelse af fortrolige kundeoplysninger.

Desuden vurderes det ikke foreneligt med god skik reglerne, idet det potentielt afgivende selskab – i forsøget på at fastholde kunden i kundeforholdet, inden en opsigelse er effektueret, vil kunne opfattes som hindringer for en eventuel opsigelse, og at kunden vil føle sig forpligtet til at indgå i en dialog med selskabet. En sådan henvendelse fra det potentielt afgivende selskab kan blive betragtet som byrdefuld for kunden og vil kunne opfattes som et anmassende/påtrængende forsøg på at påvirke kundens adfærd og derfor i strid med god-skik reglerne.

Slutteligt konkluderes det, at oplysningen om, at en kunde overvejer at skifte selskab, udgør en forretningshemmelighed, jf. lov om forretningshemmeligheder. Det vurderes ligeledes, at det potentielt afgivende selskabs udnyttelse af forretningshemmeligheden er uberettiget, idet hverken kunden eller det modtagende selskab har givet samtykke til udnyttelse af forretningshemmeligheden. Udnyttelsen betragtes derfor som en ulovlig handling fra det potentielt modtagende selskab, idet det modtagende selskab misligholder selskabets forpligtelse til at begrænse forretningshemmelighedens brug.

Brugen af win-back efter en opsigelse er effektueret

Win-back tiltag efter en kundes opsigelse anses for både lovligt og som et naturligt led i driften af selskabernes virksomhed. Hvert selskab bør dog udarbejde en specifik forretningsgang for brugen af kundeoplysninger til win-back.

I Finanstilsynets påbud til Nykredit Forsikring A/S af den 26. maj 2015 fremhæves følgende punkter som en forudsætning for, at win-back efter en opsigelse er i overensstemmelse med reglerne:

- Det afgivende selskab skal uden ugrundet ophold anerkende kundens opsigelse
- Opsigelsen skal rent faktisk have fundet sted, og det afgivende selskabs kontakt til kunden må ikke kunne opfattes som om, at det afgivende selskab reelt ikke har anerkendt opsigelsen
- Det afgivende selskabs henvendelse til kunden må ikke opfattes som en hindring for kundens opsigelse
- Kunden må ikke føle sig forpligtet til at indgå i en dialog med det afgivende selskab pga. opsigelsen
- Henvendelsen til kunden må ikke være byrdefuld for kunden
- Henvendelsen til kunden må ikke være et utilbørligt forsøg på at påvirke kundens adfærd
- Det afgivende selskab skal have udarbejdet en forretningsgang for egne medarbejdere, der sikrer, at ovenstående punkter bliver overholdt.

AG skadshistorik (for henholdsvis privat-, erhvervs- og motorforsikringsområdet) er blevet orienteret om ovenstående. Erhvervsforsikringsudvalget, Motorforsikringsudvalget og Privatforsikringsudvalget vil også blive orienteret.

Baggrund om skadeshistorik løsningen

Skadehistorik anvendes til elektronisk udveksling af skadesoplysninger mellem forsikringsselskaber i forbindelse med tilbudsgivning og skift af forsikringsselskab. Løsningen er baseret på forespørgsler på forsikringstagerens cpr. nr./cvr. nr. Forudsætningen for at sende en forespørgsel er, at der foreligger samtykke fra forsikringstageren (selskaberne står selv for at indhente, opbevare og revidere samtykke fra forsikringstagerne), at modtageren af forespørgslen er tilmeldt branchegruppen og at det forespørgende selskab er tilmeldt den pågældende produktgruppe(-erne) i løsningen.

Der udveksles skadehistorik inden for følgende branche-/produktgrupper: Motor og Erhverv/Landbrug, herunder Bygning, Løsøre, Ansvar, Teknisk, Søvarer/Transport, Arbejdsskade, Diverse, Patientforsikring og Sundhedsforsikring. Efter 14. september 2020 vil det ligeledes være muligt at indhente oplysninger på privatprodukter, herunder hus, indbo, rejse, ulykke, lystfartøjer mv. Oplysningerne udveksles for 5 år fra forespørgselstidspunktet.

Som udgangspunkt kan der sendes forespørgsel til det eller de selskaber kunden er forsikret i på tidspunktet for tilbudsgivningen.

Hvis der er eventuelle spørgsmål til ovenstående, så er I velkomne til at kontakte undertegnede eller Claus Tønnesen – ct@forsikringogpension.dk.

Med venlig hilsen

Ann-Sofie Leth

Bilag: Notat fra Bruun & Hjejle vedr. brug af kundeoplysninger fra skadeshistorikløsningen til "Win-back".

Forsikring & Pension

Sagsnr. GES-2020-00213

DokID 406148