

## Vedtak i Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet

Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet behandlet i møte 22.2.2017 klage inngitt av Gill Holding AS mot Insurance Asset Management.

### 1 Sakens bakgrunn

Ved brev datert 18.05.2016 klaget Gill Holding AS (Gill Holding) inn forsikringsmeglingsforetaket Insurance Asset Management AS (IAM) til Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet (heretter Klagenemnda/nemnda). I klagen bestrider Gill Holding at det foreligger bindende megleravtale med IAM. Det rettes i klagen også kritikk mot IAMs oppreden vis a vis Gill Holding i forbindelse med at deres tidligere meglers portefølje ble overdratt til IAM.

Gill Holding hadde siden desember 2012 benyttet seg av firmaet Goldberg Partner AS v/ Frank Roe Vasseng som forsikringsmegler. I september 2015 ble Gill Holding informert om at Goldberg Partner AS med virkning fra 1.10.2015 hadde overført sin portefølje til IAM. Selskapet hadde hatt et utmerket samarbeid med Frank Roe Vasseng fra 2012 til 2015 og ønsket fortsatt å forholde seg til ham som sin forsikringsmegler. På tidspunktet da Goldberg Partners portefølje ble overført til IAM, samarbeidet IAM med Vasseng. I april 2016 ble Gill Holding kontaktet av en representant fra IAM som informerte om at IAM hadde brutt samarbeidet med Vasseng grunnet samarbeidsproblemer og negative tilbakemeldinger fra Finanstilsynet.

IAM fulgte opp sin henvendelse i epost datert 15. april 2016 ved å oversende utkast til Meglerfullmakt samt utkast til Samarbeidsavtale med IAM. Gjennom vedleggene til denne eposten ble Gill Holding kjent med at Goldberg Partners var fratatt sin tillatelse til å drive forsikringsmeglervirksomhet, jf vedtak av Finanstilsynet 6. juni 2012 som ble endelig stadfestet gjennom Finansdepartementets vedtak datert 10. juli 2015.

Som følge av de opplysningene Gill Holding nå ble kjent med, meddelte Gill Holding i epost datert 27. april 2016 at Gill Holding anså seg ubundet av noen avtale om forsikringsmegling, og at samarbeidet med IAM ble avsluttet.

I oppfølgende epostkorrespondanse samme dag gjorde IAM oppmerksom på at Gill Holding hadde gjort bruk av IAMs meglertjenester i tiden etter at Gill Holding ble informert om porteføljeoverdragelsen fra Goldberg Partner. IAM gjorde det klart at en terminering av avtaleforholdet utenom tidspunktet for fornying av 5-årskontrakten ikke kunne aksepteres, og varslet om at det ville bli tatt ut søksmål mot Gill Holding med krav om erstatning om følge av kontraktsbrudd.

Klagenemndas sekretariat har forelagt IAM klagen fra Gill Holding til uttalelse. I sitt svar datert 22. juni 2016 anser IAM "*saken for å være av den karakter at den ikke passer for klagenemnda da tvisten er knyttet til avtalebrudd etter alminnelig avtalerett*".

Sekretariatet har i etterkant av klage og tilsvare bedt partene om ytterligere dokumentasjon for å få frem flere konkrete opplysninger for Klagenemnda. Supplerende informasjon er imidlertid ikke gitt.

Det fremgår av forsikringsformidlingsloven § 9-1 at partene ikke kan bringe tvisten inn for domstolene så lenge den er til behandling i nemnda. Etter det Klagenemnda kjenner til er det ikke tatt ut søksmål. Avvisningsspørsmålet er under enhver omstendighet viktig å få avklart som følge av litispendensvirkninger av en eventuell nemndsbehandling.

Saken reiser flere spørsmål som til en viss grad er flettet sammen. Hovedproblemstillingen til klager synes å være hvorvidt det i dette tilfellet faktisk er inngått noen megleravtale. Det er også et spørsmål om meglerforetaket har brutt regler for god meglerskikk ved ikke umiddelbart etter overtagelsen av meglerporteføljen å påse at formelle forhold (signering av ny meglerfullmakt) var på plass. Innklagede mener at saken skal avvises fra Klagenemndas behandling.

## **2 Spørsmål om avvisning**

### *a) Klagenemndas kompetanse*

Av Forsikringsformidlingsloven § 9-1 og Forsikringsformidlingsforskriften § 5-1 fremgår det at Klagenemnda skal behandle tvister mellom oppdragstaker og oppdragsgiver. Bestemmelsene lyder:

Lovens § 9-1 første punktum:

*Dersom det oppstår tvist mellom oppdragsgiver og forsikringsformidler, kan hver av partene kreve å få behandlet denne av kompetent organ som fastsatt i forskrift av departementet.*

Forskriftens § 5-1 første ledd:

*Departementet oppnevner en klagenemnd for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet. Nemnda skal behandle tvister mellom oppdragsgivere og forsikrings- og gjenforsikringsmelingsforetak.*

Reglene om nemndas kompetanse, slik de er formulert i lov og forskrift, må leses i sammenheng med Finansdepartementets Bestemmelser for klagenemnda for forsikringsmeglingsvirksomhet og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet. Nemndas kompetanse reguleres i § 1, som lyder som følger:

#### *§ 1 Nemndas kompetanse*

*Nemnda skal behandle tvister mellom oppdragsgivere og forsikringsmeglingsforetak og gjenforsikringsmeglingsforetak, jf. lov 10. juni 2005 nr. 41 § om forsikringsformidling § 1-2.*

*Nemnda skal kun behandle klager som gjelder en tvist av rettslig karakter som springer ut av et kontraktsforhold mellom oppdragsgiver og forsikrings- eller gjenforsikringsmeglingsforetaket.*

*Nemnda kan avvise realitetsbehandling av klager som etter sin karakter ikke egner seg for nemndsbehandling.*

*Nemnda skal ta stilling til klagen innenfor rammen av gjeldende rett.*

*Nemndas avgjørelser er rådgivende.*

Det gis i Bestemmelsene ikke ytterligere materielle begrensninger eller føringer for nemndas kompetanse.

Av annet ledd fremgår det at nemnda kun skal behandle klager ”av rettslig karakter som springer ut av et kontraktsforhold”. Det konstateres at klagen er av rettslig karakter. Det kan spørres om denne tvisten springer ut av et kontraktsforhold all den tid sakens hovedproblemstilling er hvorvidt det er inngått bindende megleravtale eller ikke. I tråd med alminnelig oppfatning i moderne juridisk

litteratur legger Klagenemnda til grunn at også problemstillinger i tilknytning til avtaleslutning er å anse som en kontraktsrettslig problemstilling, jf. Johan Giertsen, *Avtaler* (2014) s. 3-5 om begrepene avtalerett og kontraktsrett.

I tredje ledd fremgår det at nemnda kan avvise en klage som etter sin karakter ikke er egnet for nemndsbehandling. Det er noe uklart om det her siktes til nemndas saksbehandling, f.eks. at den ikke egner seg for behandling uten umiddelbar bevisføring, eller om det her siktes til om selve klagens materielle innhold er uegnet for nemndsbehandling.

Før lov om forsikringsformidling ble innført, var det Kredittilsynet (nå Finanstilsynet) som også førte tilsyn med forsikringsmeglingsbransjen. I medhold av Kredittilsynsloven (nå Finanstilsynsloven) kunne Kredittilsynet reagere overfor foretak som overtrådte det offentligrettslige regelverket som regulerte virksomheten, herunder krav til god meglerskikk og krav om å opptre som et uavhengig mellomledd. Det falt imidlertid utenfor Kredittilsynets virkeområde å ta stilling i konkrete privatrettslige tvister mellom foretakene og deres kunder mv. Det fantes ingen spesiell klageordning for forsikringsmeglere etter den daværende forsikringsmeglingsforskriften. Se nærmere Ot.prp 55 (2004-2005) s. 30 om den tidligere rettstilstanden.

Gjennom EØS-avtalen var Norge forpliktet til å gjennomføre det såkalte Forsikringsmeglingsdirektivet; direktiv 2002/92/EF. Det følger av direktivets artikkel 10 at medlemsstatene skal sørge for at det innføres fremgangsmåter som gir kunder og andre berørte parter, særlig forbrukersammenslutninger, muligheten til å inngi klager på forsikringsmeglere. I alle tilfeller skal klager besvares. Direktivets artikkel 11 krever at medlemsstatene oppmuntrer til innføring av hensiktsmessige og effektive klage- og erstatningsordninger for utenrettslig løsning av tvister mellom forsikringsmeglere og kunder. Direktivet er et minimumsdirektiv noe som innebærer at for eksempel organisering av tvisteløsningsorgan og graden av beskyttelse av forbrukeres eller andre kunders interesser vil variere fra stat til stat.

I Norge valgte man gjennom Lov om forsikringsformidling § 9-1 å etablere Klagenemnd for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet med det mandat som fremgår av forskriftens § 5-1. Det fremgår av lovforarbeidene at det er ment at Klagenemnda skal realitetsbehandle klager både fra forbrukere og kunder fra næringslivet, jf Ot. prp. nr. 55 (2004-2005) s. 32. Det vises også til at det i direktivets art 11 legges til grunn at medlemsstatene oppmuntrer til innføring av hensiktsmessige og effektive klage- og erstatningsordninger for utenrettslig løsning av tvister mellom forsikringsmeglere og kunder. Klagenemnda ble opprettet med sikte på å representere et lavterskeltilbud for forsikringsmeglingskunder til å løse eventuelle tvister uten å måtte anlegge søksmål.

Klagenemnda finner etter dette at en tvist som gjelder spørsmål om avtaleslutning isolert sett er en type problemstilling som Klagenemnda kan ta stilling til.

#### *b) Sakens egnethet for behandling i Klagenemnda*

Det fremgår som nevnt av § 1, 3. ledd i Bestemmelser for Klagenemnda at nemnda kan avvise å realitetsbehandle klager som etter sin karakter ikke egner seg for nemndsbehandling.

Nemndas baserer sine avgjørelser på skriftlig saksbehandling. Til forskjell fra behandling av tvister ved de ordinære domstolene, er nemndas organisering og saksbehandling ikke innrettet mot umiddelbar bevisførsel. For at en sak skal være egnet for behandling for Klagenemnda, er nemnda

avhengig av at den tilgjengelige skriftlige dokumentasjonen tilsier at saken er tilstrekkelig opplyst til at nemnda kan fatte et vedtak.

Til tross for at partene flere ganger er blitt oppfordret til å inngi ytterligere dokumentasjon, må nemnda konstatere at i denne saken foreligger det relativt lite skriftlig underlagsmateriale. Det skriftlige materialet er imidlertid tilstrekkelig til at nemnda har kunnet foreta noen konklusjoner. Klagenemnda fatter etter dette vedtak i saken så langt som den foreliggende dokumentasjon gjør det mulig.

### **3 Spørsmål om bindende megleravtale foreligger**

Hovedproblemstillingen i tvisten mellom Gill Holding og IAM er hvorvidt det foreligger en bindende megleravtale.

Klager anfører at IAM aldri har vært Gill Holdings kontraktspart. Det anføres i klagen at Gill Holding hele tiden har forholdt seg til samme forsikringsmegler. Det anføres videre at Gill Holding ikke ble informert om at IAM hadde overtatt Goldberg Partners portefølje, og at IAM derfor ikke kan legge til grunn at det foreligger et formelt avtaleforhold. Endelig vises det i klagen til at det ikke foreligger noen skriftlig samarbeidsavtale eller oppdragsfullmakt mellom Gill Holding og IAM. Dette er ifølge klager i strid med § 3-1 i de etiske retningslinjene til Norske Forsikringsmevleres Forening.

Innklagede på sin side fastholder at bindende megleravtale er inngått ved konkludent adferd. Det vises til den informasjon som er gitt om overtakelsen av Goldberg Partners portefølje, til den kontakt som har vært mellom IAM og Gill Holding samt at Gill Holding har betalt flere fakturaer til IAM som kreditor.

#### *Klagenemndas vurdering:*

Klagenemnda konstaterer at det ikke foreligger noen skriftlig avtale om megleroppdrag. Det foreligger heller ingen skriftlig meglerfullmakt. Denne manglende skriftlige dokumentasjonen er i strid med de Etiske retningslinjene for Norske Forsikringsmevleres Forening der det i § 3-1 heter:

#### **§ 3-1 Megleroppdraget**

1. *Foretaket har ansvar for at oppdraget kan dokumenteres fullt ut.*
2. *Meglerfullmakter bør være skriftlige. Fullmaktens omfang og begrensninger bør angis på en presis og lett forståelig måte.*
3. *Forholdet mellom oppdragsgiver og megler bør reguleres i en skriftlig avtale som regulerer alle sider ved oppdraget på en god og forsvarlig måte.*

De etiske retningslinjene er tilgjengelige på hjemmesiden til Norske Forsikringsmevleres Forening: <http://www.forsikringsmevlerne.no/god-mevlerskikk/>

Det følger av § 3-1 (1) at det er meglerforetaket som har ansvaret for at oppdraget kan dokumenteres fullt ut. Hvorvidt manglende skriftlig oppdragsbekreftelse og manglende skriftlig meglerfullmakt innebærer at det overhode ikke foreligger noen bindende avtale, er imidlertid ikke omtalt i de etiske retningslinjene. Spørsmålet må etter Klagenemndas vurdering løses på bakgrunn av de alminnelige avtalerettslige prinsipper om avtaleslutning gjennom konkludent adferd.

I denne saken har ikke Klagenemnda nok informasjon til å kunne avgjøre spørsmålet om bindende avtale foreligger. Den foreliggende skriftlige dokumentasjonen er ikke detaljert nok til at saken er

tilstrekkelig opplyst for Klagenemnda. Blant annet konstaterer Klagenemnda at partene har ulike oppfatninger om hvilken informasjon som ble gitt i forbindelse med overtakelsen, og det foreligger heller ikke noe referat fra møtet 25.4.2016. Det at klageren har betalt noen fakturaer vil være et moment som trekker i retning av avtalemessig bundethet. Men klagerens opptreden må vurderes i sin kontekst, og her er det for mange usikkerhetsmomenter til at Klagenemnda kan foreta en forsvarlig konklusjon. En endelig avgjørelse av tvisten for så vidt gjelder spørsmålet om avtalerettslig bundethet må derfor avgjøres ved domstolsbehandling der partene vil ha anledning til å utfylle den skriftlige dokumentasjonen med andre bevis, herunder parts- og vitneforklaringer.

#### **4 Spørsmål om brudd på god meglerskikk**

Klagenemnda konstaterer at IAM ikke kan fremlegge skriftlig dokumentasjon for sitt påståtte megleroppdrag. Det er nettopp for å skape klarhet i forholdet mellom forsikringsmegler og kunde at det i § 3-1 (3) i Etiske retningslinjer for Norske Forsikringsmeglernes Forening understrekes at forholdet mellom oppdragsgiver og megler bør nedfelles i en skriftlig avtale.

Klagenemnda konkluderer med at IAM har brutt bransjens egne etiske regler ved ikke å sørge for skriftlig dokumentasjon i form av oppdrags-bekreftelse og meglerfullmakt. Det foreligger dermed brudd på god meglerskikk.

Det kan også reises spørsmål ved om IAM har handlet i strid med god meglerskikk ved ha brutt sin informasjonsplikt vis a vis Gill Holding. Kapittel 5 i Etiske retningslinjer for Norske Forsikringsmeglernes Forening regulerer meglers rollen, jf § 5-1 som lyder:

##### **§ 5-1 Generelt**

- 1. Megleren må ikke opptre på en måte som kan skape tvil om meglers rolle eller habilitet slik den følger av lovgivning, forskrifter og Etiske retningslinjer.*
- 2. Megleren må ikke bidra til å gi kunden et uriktig inntrykk gjennom gale eller tendensiøse opplysninger, eller ved å tilbakeholde opplysninger.*

Det vises til § 5-1 (2) der megler pålegges en plikt til ikke å skape et uriktig inntrykk overfor kunden ved å tilbakeholde opplysninger eller å gi uriktige opplysninger. Klagenemnda konstaterer at partene er uenige om den informasjon som er gitt i forbindelse med porteføljeovertakelsen og i den etterfølgende kontakt mellom klager og innklagede. Klagenemnda har derfor ikke tilstrekkelig dokumentasjon til å fatte noe vedtak for så vidt gjelder brudd på god meglerskikk på grunn av informasjonssvikt.

#### **5 Klagenemndas vedtak**

Klagenemnda finner at IAM har brutt god meglerskikk ved ikke å sørge for skriftlig dokumentasjon av megleroppdrag og meglerfullmakt.

Klagenemndas vedtak er rådgivende, jf Forskriften om Forsikringsformidling § 5-2. En sak som er realitetsbehandlet av Klagenemnda, kan bringes direkte inn for domstolene, jf. Forsikringsformidlingsloven § 9-1.