



# Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

**Dnr 2025:01**  
2026-05-05

## **BESLUT 2025:01**

### **Beslut**

Disciplinnämnden återkallar Förmedlarens licens.

### **Bakgrund**

#### **Ärendet**

InsureSec har den 16 februari 2026 inkommit med en anmälan till Disciplinnämnden för försäkringsdistribution (Disciplinnämnden) med begäran om disciplinär åtgärd mot en förmedlare (Förmedlaren).

#### **Utredningen i ärendet**

Förmedlaren var vid tidpunkten för händelserna licensierad hos InsureSec och anställd hos en försäkringsdistributör (Arbetsgivaren), som i sin tur bedrev försäkringsdistribution enligt avtal med en uppdragsgivare (Uppdragsgivaren). Licensavtalet mellan Förmedlaren och InsureSec ingicks den 18 januari 2014.

InsureSec mottog den 3 april 2025 en anmälan från Uppdragsgivaren gällande Förmedlaren vilket föranledde InsureSec att samma månad inleda en utredning av henne.

Anmälan avser Förmedlarens agerande efter en skadehändelse den 28 juni 2024 då en maskin (Maskinen) ägd av en av Förmedlarens kunder (Kunden) förstördes genom en brand. Det visade

sig att Maskinen inte hade varit försäkrad vid skadetillfället, vilket enligt anmälan lett till att Förmedlaren genom det efterföljande agerandet överträtt gällande regelverk i tre avseenden.

1) Förmedlaren har agerat i strid med god försäkringsdistributionssed genom att ha försökt få fram ett retroaktivt försäkringsskydd för Maskinen trots att skadan redan inträffat.

2) Förmedlaren har brutit mot interna regler och riktlinjer genom att underlåta att skyndsamt incidentrapportera ärendet i Uppdragsgivarens för ändamålet avsedda system, hantera inkomna krav från kund korrekt samt informera sina närmaste chefer och Uppdragsgivaren om att Kunden framställt formella krav.

3) Förmedlaren har skadat Uppdragsgivarens förtroende i förhållande till kund genom att uppmana Kunden att inte ta kontakt med aktuellt försäkringsbolag eller göra formell skadeanmälan samt uppmanat Kunden att betala en eventuell tilläggspremie för det fall retroaktiv försäkring kunnat uppnås.

Förmedlaren har varit Kunden behjälplig med hantering av Kundens försäkringar. Kunden hade den 14 april 2020 köpt en grävmaskin värd 2 287 000 kr. Maskinen registrerades som en del av ett samlingsavtal i en lantbruksförsäkring, vilket inkluderade flera andra fordon.

Under ett möte för försäkringsgenomgång med Kunden i oktober 2022 framkom det att tre av de försäkrade maskinerna hade sålts och därför skulle plockas bort från försäkringen. Efter mötet skickade Förmedlaren ett mejl till Kunden och bad denne bekräfta försäljningsdatum för de sålda maskinerna. I mejlet bifogade Förmedlaren ett dokument med fyra maskiner angivna som sålda, däribland Maskinen. Kunden svarade Förmedlaren med uppgift om försäljningsdatum för tre av maskinerna men uppgav inte något om Maskinen.

Den 21 november 2022 kontaktade Förmedlaren, via sin administratör, försäkringsbolaget och sa upp försäkringen för de tre angivna maskinerna men även för Maskinen. Maskinen ströks därför ur samlingsavtalet och var därmed inte längre försäkrad.

Den 28 juni 2024 utbröt en brand i Maskinen som totalförstördes. Kunden informerade Förmedlaren om detta samma dag. Det uppdagades då att Maskinen felaktigt tagits bort från samlingsavtalet och därmed inte varit försäkrad när branden utbröt.

Den 17 september 2024 kontaktade Förmedlaren försäkringsbolaget per mejl gällande Maskinen men uppgav inte att Maskinen var förstörd. Förmedlaren ville i stället genom upprepade kontakter med försäkringsbolaget att Maskinen ”läggs tillbaka” och uppgav att Kunden var beredd att betala premie för den tiden. Förmedlaren gjorde gällande att Maskinen

2022 felaktigt tagits bort från samlingsavtalet på grund av fel beteckning. Försäkringsbolaget uppgav att Maskinen inte kunde försäkras retroaktivt men att den kunde försäkras från den dag Förmedlaren kontaktat försäkringsbolaget, dvs. den 17 september 2024. Maskinen försäkrades därför från denna dag trots att Maskinen då var totalförstörd och därmed inte försäkringsbar. Förmedlaren uppgav varken då, förr eller senare att Maskinen var förstörd.

Med anledning av det inträffade framställde Kunden den 24 september 2024 ett krav mot Förmedlaren om närmare två och en halv miljoner kronor avseende utebliven ersättning för Maskinen samt viss stilleståndsersättning. Den 13 januari 2025 fick Förmedlaren ett nytt, nedsatt med drygt en miljon kronor, krav från Kunden då denne sålt vissa tillbehör till Maskinen som inte förstörts i branden. I kontakten med Kunden uppgav Förmedlaren att hon anmält det inträffade till sin complianceavdelning samt till ansvarsförsäkringsbolaget.

Den 13 februari 2025 meddelade Förmedlaren försäkringsbolaget att Maskinen skulle tas bort från samlingsavtalet inför förnyelsen av försäkringen i mars 2025 och uppgav som skäl för detta att Maskinen hade sålts.

Den 17 mars 2025 gjorde Förmedlaren en incidentrapport i Uppdragsgivarens interna incidentrapporteringsystem. Samma dag fick Arbetsgivaren, genom vd och bolagsjuristen, kännedom om det inträffade, inkluderande kravet från Kunden.

Förmedlaren har uppgett i huvudsak följande.

Att Maskinen kom att bli oförsäkrad var ett tidigare administrativt fel. Hon kontaktades av Kunden samma dag som branden inträffade och det stod då klart att Maskinen var oförsäkrad. Hon försökte reda ut situationen med försäkringsbolaget genom att undersöka om det gick att rätta till det ursprungliga administrativa felet. Hon har inte försökt lura försäkringsbolaget att ersätta en oförsäkrad skada och inte heller initierat någon formell skadeanmälan till försäkringsbolaget. Inte heller har någon retroaktiv premie erlagts till försäkringsbolaget. Det var Kunden som informerade försäkringsbolaget om branden. Om försäkringsbolaget hade beviljat en retroaktiv försäkring, vilket kan ske vid administrativa fel, utgick hon från att försäkringsbolaget skulle begära in fullständiga uppgifter och få full kännedom om skadehändelsen. Det har därför inte funnits någon risk för att en retroaktiv försäkring hade beviljats. Inga felaktiga utbetalningar har heller gjorts.

Hon har inte förbjudit Kunden att kontakta försäkringsbolaget eller försökt undanhålla information om branden. Hon har endast bett Kunden att kommunikationen skulle ske via henne då situationen var oklar och det var viktigt att det inte lämnades motstridiga uppgifter.

Situationen var komplex men hon har inte försökt förmå Kunden att medverka i något otillbörligt.

Hennes agerande har inte skadat Kundens relation till Arbetsgivaren. Det fanns en fortsatt dialog efter händelsen med Kunden om andra typer av försäkringar. Hon har hela tiden försökt lösa situationen korrekt.

Hon rapporterade incidenten i systemet i mars 2025 vilket är senare än önskvärt enligt rutinerna. Fördröjningen berodde inte på någon avsikt att undanhålla information utan hon utgick ifrån att ärendet var känt inom organisationen eftersom hon pratat om detta med kollegor. Hon ville också invänta Kundens slutliga kravbild innan hon rapporterade. Arbetsgivaren och Uppdragsgivaren har haft kännedom om det inträffade då de bland annat muntligen informerats.

Hon har sammanfattningsvis handlat enligt god försäkringsdistributions sed och försökt hantera en uppkommen situation, hjälpa kunden och reda ut ett administrativ fel. Hon har inte uppnått egen fördel och inte orsakat ytterligare ekonomisk skada i den efterföljande hanteringen. Hon har inte haft uppsåt att vilseleda. Om incidentrapporteringen skulle anses ha skett för sent är detta en administrativ brist och inte ett allvarligt övertramp.

### **Disciplinnämndens bedömning**

#### *Inledning*

Det som Disciplinnämnden ska pröva är inte vad som har föranlett att Maskinen kom att bli oförsäkrad utan Förmedlarens agerande efter det att detta uppdragats.

#### *Tillämpliga regler*

Enligt InsureSecs regelverk (Regelverket) ska Förmedlaren följa de lagar och andra författningar som gäller för verksamheten eller som i övrigt är relevanta för försäkringsförmedlare, samt följa god försäkringsdistributions sed. I lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution (LFD) finns det grundläggande kravet på god sed i 4 kap. 1 §, att en försäkringsförmedlare i sin verksamhet ska iaktta god försäkringsdistributions sed och med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen.

Licenshavaren ska enligt Regelverket agera hederligt, rättvist och professionellt i sin yrkesutövning. Kravet på att följa lagar och andra författningar är för en förmedlare inte begränsat till att endast avse situationer som innefattar distribution av försäkring eller

rådgivning om finansiella instrument inom ramen för en försäkring utan omfattar alla åtgärder som en Licenshavare vidtar i sin yrkesverksamhet.

*Har Förmedlaren agerat i strid med god försäkringsdistributionsed?*

Av utredningen framgår att Förmedlaren, efter att ha fått information från försäkringsbolaget att Maskinen inte kunde försäkras retroaktivt, den 17 september 2024 fått till stånd en försäkring av Maskinen från denna dag trots att Maskinen var totalförstörd och därmed inte försäkringsbar. Det har framkommit att Förmedlaren men inte försäkringsbolaget var medveten om detta. Förmedlaren har även i februari 2025 felaktigt meddelat försäkringsbolaget att Kunden sålt Maskinen varför försäkringen kunde upphöra.

Genom den i ärendet ingivna mejlkonversationen mellan Förmedlaren, Kunden och försäkringsbolaget framstår det som uppenbart att Förmedlaren redan från början, när incidenten uppdagades, försökt få fram ett retroaktivt försäkringsskydd för Maskinen. Som exempel på detta skrev hon i ett mejl till Kunden den 26 augusti 2024 *”försöker lägga maskinen bak i tiden from det datum den försäkrades (...) med rätt beteckning”* och *”sen kan vi göra en skadeanmälan det är inte helt korrekt men det är rådet jag fått av (försäkringsbolaget)”*. Något sådant råd har försäkringsbolaget enligt utredningen aldrig gett Förmedlaren, vilket också faller på dess orimlighet i sak. Kunden ifrågasatte någon dag senare upplägget och skrev i ett mejl till Förmedlaren *”Maskinen var ju inte försäkrad då det brann eftersom ni hade avslutat försäkringen så upplägget känns inte vattentät”* på vilket Förmedlaren svarade bland annat *”Nej det är inte vattentätt men det är den vägen vi fick rådet att pröva”*. Återigen anger Förmedlaren att försäkringsbolaget gett henne det rådet. Det framgår av mejlväxling mellan Förmedlaren och försäkringsbolaget hur Förmedlaren insisterat att Kunden vill försäkra retroaktivt från i första hand 2022, i andra hand från årsskiftet 2024. Förmedlaren har också informerat Kunden om att denne för den retroaktiva försäkringen skulle få en tilläggsfaktura avseende två år tillbaka i tiden samt upplyst försäkringsbolaget om att Kunden inte ville ha något glapp i sin försäkring och gärna betalade för detta. Förmedlaren har också som skäl till försäkringsbolaget att tillåta en retroaktiv försäkring angett att det inte är hennes utan försäkringsbolagets misstag som gjort att Maskinen varit oförsäkrad.

Inte någon gång i kontakterna med försäkringsbolaget har Förmedlaren nämnt att Maskinen är skadad och obrukbar, något inte heller försäkringsbolaget från annat håll informerats om. Av mejlkonversationerna framgår också att Förmedlaren velat sköta kontakterna med försäkringsbolaget på egen hand, vilket hon också informerat Kunden om.

Förmedlaren har därmed inte agerat professionellt, hederligt eller med tillbörlig omsorg tagit till vara Kundens intressen. Enligt Disciplinnämndens mening är det uppenbart att Förmedlarens agerande inte är i närheten av att uppfylla kravet på god försäkringsdistributionssed.

#### *Särskilt om kravet på incidentrapportering*

På Uppdragsgivarens intranät finns instruktioner för hur och när rapportering av incidenter ska göras och att rapportering ska ske skyndsamt. Där framgår också vad som menas med incident, till exempel att en händelse inträffat som har eller kan leda till ekonomisk förlust eller skadat rykte för Uppdragsgivaren.

Att inte följa en arbetsgivares eller uppdragsgivares interna riktlinjer har i tidigare avgöranden bedömts kunna vara något som strider mot god försäkringsdistributionssed.

Först en vecka efter det att Kunden i mars 2025 i mejl till Förmedlaren informerat henne om sin avsikt att stämna Uppdragsgivaren, gjorde Förmedlaren incidentrapporteringen i det interna systemet. Det hade då gått nio månader sedan hon upptäckt att Maskinen var oförsäkrad samt sex månader sedan hon fick del av Kundens krav på ekonomisk kompensation i anledning av utebliven försäkringsersättning.

När Kunden den 24 september 2024 framställde det första ersättningskravet mot Uppdragsgivaren, skickades detta direkt till Förmedlarens mejladress utan kopia till Uppdragsgivaren eller Arbetsgivaren. Förmedlaren svarade då, vilket framkommit inte var korrekt, att hon redan anmält incidenten som var föremål för ersättningskravet och bifogat kravet till complianceavdelningen. Detta skedde trots att Förmedlaren vid denna tidpunkt varken gjort en incidentrapportering, meddelat complianceavdelningen eller någon överordnad hos Arbetsgivaren eller Uppdragsgivaren samt inte heller anmält det inträffade till det försäkringsbolag som svarade för ansvarsförsäkringen. När Kunden i slutet av oktober 2024 mejlade Förmedlaren att man skulle ta hjälp av advokat för att formalisera kravet svarade Förmedlaren att man skulle lämna hennes kontaktuppgifter till advokaten så att hon kunde ”lotsa denna vidare”, trots att hon fortfarande inte hade informerat aktuella personer om det inträffade. Förmedlaren fortsatte i kommande mejlväxling med Kunden att antyda att processen var i gång och att möten hölls i saken bland annat i slutet av januari 2025.

Det har funnits tydliga regler och riktlinjer för incidentrapportering hos Uppdragsgivaren. Det har framkommit att Förmedlaren tidigare gjort rapporteringar i det interna systemet. Under alla förhållanden har hon en skyldighet att känna till de regler som gäller för verksamheten.

Genom att först lång tid efter upptäckten av att Maskinen var oförsäkrad, respektive kundens ersättningskrav, företa föreskriven incidentrapportering står det klart att Förmedlaren brutit mot de interna reglerna för detta. Att hon dessutom inför Kunden vid flera tillfällen gett sken av att hon underrättat berörda om det inträffade, trots att så inte varit fallet, strider i sig mot kravet på god försäkringsdistributionssed.

#### *Disciplinpåföljd*

Utredningen har visat att Förmedlaren överträtt gällande regelverk i flera avseenden och brutit mot det för verksamheten centrala kravet på god försäkringsdistributionssed. Överträdelserna är så pass allvarliga att någon annan disciplinpåföljd inte kan komma i fråga än återkallelse av licensen.

Disciplinnämnden för försäkringsdistribution

Dag Mattsson

#### *Ordförande*

Beslut i detta ärende har fattats av ledamöterna Dag Mattsson (Ordförande), Malin Björkmo, Louise Conradi (referent), Robert Karlsson och Susanne Sundberg. Föredragande har varit Teimur Saleh.