

## Bransjenorm for forsikringsmegling

Hovedstyret i Finansnæringens Hovedorganisasjon (FNH) i Norge vedtok høsten 2002 en "Bransjenorm for forsikringsmegling." Bransjenormen innebærer en omlegging av praksis for godtgjøring til forsikringsmeglere, slik at forsikringsselskapene ikke lengre skal betale provisjon til meglere.

Normen skal etter planen settes i verk 01.09.03. Normen er tilgjengelig på FNHs hjemmeside under [www.fnh.no/aktuelt/aktuelle\\_fnh-brev/2002](http://www.fnh.no/aktuelt/aktuelle_fnh-brev/2002), 19.des.

I den første av de tre artiklene nedenfor redegjør adm.dir. i FNH Arne Skauge for FNHs arbeid med bransjenormen og setter den inn i et videre samfunnmessig perspektiv. I den andre artikkelen trekker Trond Bøe Svestad, if skadeforsikring, opp hovedprinsippene i selve normen. I den siste artikkelen redegjør Morten Wang, AON Grieg, for meglernes hovedsynspunkter på bransjenormen.

## Bransjenorm for forsikringsmegling og samfunnets fokus på konkurrense

av Arne Skauge

Vedtaket i FNHs hovedstyre høsten 2002 om å innføre en "Bransjenorm for forsikringsmegling" avsluttet ca ett års arbeid med denne saken i FNH. Hovedprinsippet i normen er at forsikringsselskapene ikke lengre skal betale provisjon til forsikringsmevlere. Meglerne må i stedet få betalt direkte av sine oppdragsgivere, nemlig forsikringskjøperne. Bransjenormen er en veiledende anbefaling, i første rekke rettet mot de skadeselskapene som arbeider i det norske markedet. Livselskapene har valgt å følge bransjenormen for så vidt gjelder gruppe- livsforsikring, men har for de øvrige produktgruppene sett det



som mer hensiktsmessig å arbeide for at praksis endres gjennom lovendringer.

Arne Skauge er Adm. dir. i FNH. [arne.skauge@fnh.no](mailto:arne.skauge@fnh.no)

Det er lagt vekt på en åpen og ryddig prosess, som styrer godt klar av mulige konflikter med konkurranselovgivningen. Både Konkurransetilsynet og Kredittilsynet i Norge er således informert på et tidlig stadium. Også skattemyndighetene ble kontaktet for å avklare om omleggingen av praksis ville få konsekvenser med hensyn på betaling av merverdiavgift. Skattedirektoratet har meddelt at så ikke er tilfelle. Norske Forsikringsmeglernes Forening (NFF) ble varslet om arbeidet på senvinteren 2002, og det har vært en viss møtevirksomhet mellom NFF og FNH om saken. Meglerne har stilt seg kritiske både til prosessen, som en ensidig beslutning fra selskapenes side, og til deler av innholdet.

Siste utvikling i saken er at den europeiske forsikringsmeglerforeningen (BIPAR) har fått

utarbeidet en juridisk betenkning, som inkluderer med at bransjenormen kan være i strid med de konkurranserettslige regler som ligger i EØS-avtalen. Når dette skrives, er vi i gang med en nærmere vurdering av denne betenkningen. Som det vil fremgå av betraktningene nedenfor, er forsikringsnæringen av den oppfatning at bransjenormen ikke vil hindre, innskrenke eller vri konkurransen verken i forsikringsmarkedet eller i markedet for forsikringsmeglertjenester. Dette vil også være vårt utgangspunkt når vi nå går grundig gjennom betenkningen.

### **Samfunnets fokus på økt konkurranse**

---

Slik jeg ser det, er det viktig å se denne saken i et større samfunnsmessig perspektiv. Det er generelt i samfunnet sterk oppmerksomhet mot økt effektivitet, mot bedre og mer hensiktsmessige produkter som kan leveres med lavest mulig ressursinnsats. Konkurransen i markedene er den viktigste drivfjæren, og gir seg utslag i en rekke endringsprosesser. Markedene restruktureres i større enheter, og i enheter som favner over et annet produktspekter enn tidligere. Den geografiske dimensjonen går fra regional til nasjonal til internasjonal. Innenfor finansnæringen er det også interessant å se hvordan internasjonaliseringen finner nordiske løsninger i en grad som man ikke har sett motstykke til i internasjonaliseringen av andre næringer. Fremveksten av et nordisk marked i finans og forsikring speiles også i at vi finner igjen stor interesse for forsikringsmeglerens rolle i samtlige av de nordiske landene.

I den dynamikk som gjør seg gjeldende i disse prosessene, kan det ikke komme som noen overraskelse at selskapene også øker sin oppmerksomhet mot hvordan selskapene omsetter sine produkter, og mot økt effektivitet i de kanaler som benyttes.

Selskapene har gjennom det siste tiåret gjort

en god del for å effektivisere det salget som skjer gjennom egne kanaler. Dette er en prosess som selvsagt må fortsette uavhengig av innføringen av bransjenormen for forsikringsmegling. Selskapene må fortsatt ha søkelys på egne distribusjonskanaler og ressursbruken og lønnsomheten i de ulike kanalene. Det er tegn som kan tyde på at dagens system med en pris uavhengig av kanal og servicenivå overfor kunden, kan være på vei ut uansett.

Løsningen ligger imidlertid neppe i et system med nettopprising med ulike påslag for distribusjon avhengig av hvilken kanal som benyttes. Bransjenormen vil i seg selv måtte innebære ytterligere større oppmerksomhet fra selskapenes side på lønnsomheten i de ulike kanalene, men det viktigste vil trolig ligge i å skille på en fornuftig måte mellom de kundene som legger stort beslag på rådgivnings- og tilretteleggingsinnsats fra selskapets side, og de som er mindre krevende, f.eks. de som i hovedsak kan betjenes ved informasjon på Internett.

Mitt hovedpoeng i denne sammenheng er likevel at spørsmålet om godtgjørelse til forsikringsmeglerne og effektiviteten av meglerkanalen, må bringes inn i en tilsvarende prosess hvor meglernes innsats uavlatelig prøves i et marked. Da er det neste spørsmål hvordan dette best kan oppnås. Svaret synes opplagt dersom en ser nærmere på hvilken rolle forsikringsmegleren spiller i markedet, og hva som er meglernes hovedfunksjon.

Meglerens hovedoppgave er å gi råd til sin oppdragsgiver uavhengig av selskapene

I de diskusjoner vi har hatt med forsikringsmeglerne om bransjenormen, har meglerne lagt stor vekt på å fremstille forsikringsmegleren som en distribusjonskanal. Selv om det er slik at meglerne for enkelte selskaper representerer en viktig kanal, har forsikringsmegleren likevel ingen definert rolle som distribusjonskanal.

Forsikringsmeglerens hovedfunksjon er å bistå sin oppdragsgiver, som er forsikrings-

kjøperen, med rådgivning om valg av forsikringsløsning, herunder valg av forsikrings-selskap. Det er en viktig forutsetning, som det også er bred enighet om, at denne rådgivningen skal skje uavhengig av leverandørene, dvs. forsikrings-selskapene. Forsikringsmeglernes rådgivning inneholder således et vesentlig element som ikke inngår i den rådgivning som leveres fra selskapenes side i kontakt med kundene, nemlig uavhengighet og upartiskhet.

Det er således prinsipielt feil at forsikringsmeglern mottar godtgjørelse direkte fra selskapet for de tjenester som ytes til forsikringskjøperen. Selskapet har ikke noen forutsetninger eller holdepunkter for å vurdere hva disse tjenestene er verd for forsikringskjøper. For at forsikringsmeglernes tjenester skal kunne utsettes for markedets prøvelser, med de effektivitetsgevinster som normalt ligger i en slik markedstest, er det derfor nødvendig at den som bestiller og bruker tjenesten, også er den som skal betale direkte for den. Bransjenormen setter med andre ord forsikringsmeglernes tjenester inn i en markedsmessig og konkurransemessig sammenheng.

Det kan også stilles spørsmålsteget om provisjon fra leverandør er egnet til å sikre upartiskhet ved valg mellom leverandører. Den norske meglerforskriftens krav om at megler skal opplyse sin oppdragsgiver om hvilken godtgjørelse som mottas fra selskapet, er ment å sikre at valg av leverandør ikke skal bli påvirket av provisjonens størrelse. Uansett ser selskapene dette som et forhold mellom megler og oppdragsgiver.

Det arbeid som forsikringsmeglern gjør for sin oppdragsgiver, kommer imidlertid også til nytte for selskapet som leverandør, ved at det kan spare ressurser ved ikke å gjøre en gang til arbeid som megleren allerede har gjort, og som selskapet ellers måtte gjort. Dette gjelder i første rekke i forhold til den konkrete kunden, så som alminnelig rådgivning om forsikringsbehovet, beskrivelse og

vurdering av risikoen mv. Selskapet sparer også ressurser som det ellers ville måtte brukt ved avlønning av personale knyttet direkte opp mot salg, og godtgjørelse til agenter. Det gjelder i noen grad også kostnader til alminnelig markedsføring og promotering av selskapet.

Bransjenormen tar utgangspunkt i at selskapet for enhver risiko det finner interessant å konkurrere om å overta, vil kunne kvotere en ordinær pris, eller en bruttopris som er selskapets tilbud for å overta risikoen. Dersom forsikringskjøper har valgt å la seg representere ved en forsikringsmegler, sier bransjenormen at selskapet gjør et fradrag i den ordinære premien, og kvoterer en meglerassistert premie (MAP). Forskjellen mellom bruttopremien og MAP er et kostnadsfradrag som tilsvarende den ressursbesparelse selskapet vurderer meglernes innsats til.

### **Kalkyle versus marked og konkurranse**

Bransjenormen tar utgangspunkt i at forsikringspremien fremkommer som et resultat av en kalkyle. Det er imidlertid et generelt trekk i et marked at kalkylen bare er et startpunkt. Den endelige pris vil være bestemt bla. av kjøperens innsats for å forsøke å få en billigere pris, og ikke minst av konkurrentenes tilbud. Leverandørene vil ut fra en vurdering av markedet komme ut med et konkret tilbud som kan avvike fra det kalkylen i utgangspunktet skulle tilsi. I noen grad kan tilbudet også bli endret under prosessen. Dette kan tilbyderen gjøre fordi kontrakten marginalt sett likevel er lønnsom i den forstand at den går i pluss når alle kostnader er dekket, men mindre enn ønsket eller målsatt fortjeneste. I en presset situasjon kan tilbyder strekke seg enda lengre, for eksempel dersom kontrakten på sikt eller sett i sammenheng med andre produkter, antas å gi lønnsomhet. Det kan også være aktuelt at leverandøren som alternativ til å gå ned på prisen, i stedet tilbyr noe utover det som

primært etterspørres, i form av ekstra service eller lignende. Det vil i så fall innebære at forutsetningene for kalkylen endres. I en slik situasjon er det selvsagt ikke slik at tilbyder endrer nærmere bestemte elementer i sin kalkyle. Det dreier seg om en helhetsvurdering. Det vil heller ikke alltid være slik at tilbyder forteller hvor den endelige prisen ligger i forhold til kalkylen.

Kalkylene kan i noen grad ses på som planøkonomiske virkemidler, og vi lever ikke i en

planøkonomi. Den dynamiske konkurransen i et moderne marked er preget av en ustanselig kamp med kostnadsreduksjoner og optimalisering med sikte på å få mer ut av ressursene, også i form av bedre produkter og tjenester. Det betyr også at kalkylegrunnlagene stadig endrer seg, og informasjon om disse grunnlagene fort kan bli foreldet. Vi må således ha en viss edruelighet i forhold til betydningen av kalkylene. Kalkylen er et hjelpemiddel, ikke et fasitsvar.

## **Bransjenorm for forsikringsmegling – hva innebærer den?**

av Trond Bøe Svestad

Dagens premiemodell for salg av forsikring gjennom forsikringsmegler er basert på at det er samme pris til forsikringstaker uavhengig av distribusjonskanal. Forsikringspremien – bruttopremien om man vil – dekker risikopremie og alle kostnader samt overskudd/belønning til eierne. Forsikringsmegleren mottar provisjon fra selskapet for de forsikringer som er formidlet gjennom megler.

Det har vært en økende erkjennelse i skadeselskapene i Norge og i Norden for øvrig, av at det er prinsipielt feil at forsikringsselskapene skal godtgjøre forsikringsmeglerne, som jo er engasjert av forsikringskjøperne. Selskapene mener det er

et sunt og godt prinsipp at den som bestiller en vare eller tjeneste og som evaluerer kvaliteten på leveransen, også skal betale for den. En praksis i overensstemmelse med dette prinsippet vil sikre konkurransen på beste måte.

Selskapene bestemmer i dag meglernes provisjoner, men har likevel ikke kjennskap til meglernes samlede leveranser av tjenester og produkter. I dagens provisjonssystem kan det bli ligge en interessekonflikt mellom forsikringskjøper og megler så lenge høyere premie gir høyere inntjening til forsikringsmegler.

Meglerne handler på forsikringskjøperens vegne, og har som hovedfunksjon å gi råd til sine oppdragsgivere om forsikring, herunder valg av forsikringsselskap. Som rådgivere skal meglernes opptrer uavhengig i forhold til forsikringsselskapene. Derfor bør også forsikringskjøperne som velger å benytte forsikringsmegler, betale megleren direkte.

Selskapet på sin side har imidlertid også nytte av deler av det arbeid som megleren utfører for sin oppdragsgiver, ved at det sparer bruk av egne ressurser. Dette setter selskapet i stand til å tilby en lavere pris til forsikrings-



**Trond Bøe Svestad**  
er leder for meglerkanalen i if.  
trond.svestad@if.no

kjøpere som har valgt å benytte forsikringsmegler. Dette er hovedideen i bransjenormen. Den lavere prisen som kan tilbys kunder som benytter megler, er i bransjenormen omtalt som ”meglerassistert premie” (MAP).

Hva forsikringsmeglerne så vil kunne tjene, er da et forhold mellom de parter som er nærmest til å bestemme det, nemlig meglerne og meglernes oppdragsgivere. Sagt på en annen måte, meglerne vil tjene det som oppdragsgiverne mener de er verd. Dette vil også styrke meglernes stilling som uavhengige av selskapene.

I sum: Bransjenormen vil klargjøre og styrke meglernes rolle både i forhold til kunde og forsikringsselskap.

### Nærmere om bransjenormen

Hovedideen med bransjenormen er således å bidra til å få et system for belønning av forsikringsmeglerne som overensstemmer med et prinsipp om at den som bestiller vare eller tjeneste, også betaler for den. Det vil bidra til bedre klarhet i de roller de ulike aktørene har, og dermed også økt transparens, og bedre fungerende markeder, både i markedet for forsikringstjenester og i markedet for megler-tjenester.

Megleren handler på forsikringskjøperens vegne og er kontaktleddet mellom forsikringstaker og selskap. Det arbeid forsikringsmeglerne utfører for sine oppdragsgivere, kommer også til nytte for selskapene når de skal gi sine tilbud. Foruten å samle inn og tilrettelegge materiale om risikoen, frembringer meglerne nødvendig informasjon også om forsikringstaker. Dette innebærer at selskapet ikke trenger å legge like meget innsats i disse funksjonene som det ellers ville måtte gjøre.

Et selskap er ikke i stand til å vurdere hvilken nytte forsikringskjøper har av megleren. Selskapene kan bare vurdere nytten av den del av arbeidet som også er relevant for selskapet. Denne kostnadsbesparelsen er det

sentrale elementet i bransjenormen, som sier at verdien av kostnadsbesparelsen skal komme den aktuelle forsikringstakeren til gode i form av en redusert pris.

### Meglerassistert premie (MAP)

Bransjenormen innebærer en omlegging av praksis slik at selskapene gjør fradrag i bruttopremien for de kostnader selskapet sparer fordi forsikringskjøper har valgt å bruke megler. Den premie som da fremkommer omtales i bransjenormen som ”meglerassistert premie”, forkortet MAP. Det vil si: MAP = bruttopremie – kostnadsfradrag.

Bransjenormen sier at kostnadsfradraget tar utgangspunkt i en normalsituasjon med en standard innsats fra meglernes side i forhold til hvilken verdi selskapet skal tillegge avlastingen på selskapets bruk av egne ressurser. Normalen er med andre ord et standard kostnadsfradrag.

Innenfor enkelte kundesegmenter vil kundens behov, størrelse mv. kunne medføre at det ikke er mulig å si konkret hva kostnadsfradraget er i relasjon til andre distribusjonskanaler. Dette vil f.eks. gjelde for større kunder der det vil være individuelle kalkyler fra kunde til kunde.

Det enkelte selskap vil være beredt til å gjøre rede for hovedtrekk i de kalkylemodellene som det benytter. Dette antas i første rekke å være aktuelt i forhold til den enkelte megler.

### Arbeidsdelingen mellom megler og selskap

Bransjenormen går ikke konkret inn på arbeidsdelingen mellom meglerne og selskapene etter iverksettelsen av bransjenormen. Utgangspunktet er at normen ikke medfører noen endringer, bortsett fra at provisjonen opphører, og at meglerne må ta seg betalt av sine oppdragsgivere. Den delen av meglernes leveranser som også kommer forsikringssel-

skapene til nytte, forutsettes således å bli den samme som tidligere. Den avlastingen på ressursbruken i selskapene som i dag gir grunnlag for provisjon, vil i fremtiden være forutsetningen for kostnadsfradrag. Bransjenormen er på den annen side heller ikke til hinder for at det over tid skjer endringer i arbeidsdelingen som de berørte parter ser på som hensiktsmessige.

Forsikringsmegleren vil ha en viktig rolle å spille også i fremtiden.

Det er all grunn til å regne med at forsikringskjøperne fortsatt vil ha behov for meglernes tjenester. Svært mange, også næringslivsfolk, har begrenset forsikringsfaglig innsikt. Forsikringsproduktene oppleves som kompliserte, og mange kunder vil ikke se seg tjent med å bygge opp egen kompetanse. Dermed må en gå ut fra at forsikring fortsatt vil være et lavinteresseprodukt på kjøpersiden. Kjøperne ser imidlertid at de trenger forsikring, og ser at de er avhengige av bistand i den sammenheng. Meglerne har kompetanse

og oppleves som objektive. Det skulle derfor ikke være noen grunn til at kundene ikke skulle være villige til å betale meglerne direkte.

Forsikringsselskapene er på sin side også fullt ut innforstått med at meglerne har en viktig rolle å spille i forsikringsmarkedet, og ønsker et godt og nært samarbeid med meglerne også i fremtiden.

---

### Hva blir så resultatet?

---

Total kostnad for en forsikringskjøper som benytter megler vil utgjøres av:

- Forsikringsselskapets premie til megler (MAP), og
- Kostnaden knyttet til forsikringsmeglernes tjenester

MAP vil derfor være til fordel for våre felles kunder fordi forsikringsselskap og forsikringsmegler vil bli enda mer konkurranseutsatt enn i dagens marked med et standard provisjonsnivå.

## Bransjenorm for forsikringsmegling – meglerens synspunkter

av Morten Wang

Vi har både skriftlig og muntlig fått fremført en rekke argumenter fra FNH og de enkelte forsikringsselskapene for den nye bransjenormen og kan bekrefte at meglerne deler mange av de synspunkter som der fremkommer. Imidlertid stiller vi oss kritiske til den prosessen FNH og selskapene har benyttet i utviklingen av den nye bransjenormen samt til mangelen på forståelse for de praktiske problemene som overgangen til den nye normen vil medføre for meglerne. Man velger også å se bort fra den konkurransevridende

effekt som den ensidige fokuseringen på meglerne som distribusjonskanal har i forhold til egne distribusjonssystemer som firmaagenter og assurandører. Endelig har FNH og selskapene valgt en teknikk for presentasjon av ”nettopremie” som

---

**Morten Wang** er administrerende direktør i Aon Grieg AS.  
morten\_wang@aon.no



ikke i tilstrekkelig grad viser hva denne premien inneholder.

Det må kunne fastslås at dersom FNH og selskapene hadde valgt å involvere meglerne på et langt tidligere tidspunkt i prosessen, så kunne den nye bransjenormen vært innført allerede fra den opprinnelige fastsatte datoen 1.4.2003.

Den nye bransjenormen bryter med en praksis som både nasjonalt og internasjonalt er utviklet gjennom mange år, og som fortsatt benyttes i en rekke land det er naturlig å sammenligne oss med. Det kan man både av hensyn til kunden og av hensyn til megleren ikke se bort fra. Situasjonen forenkles og forkludres av selskapene ved å henvise til at nå skal den som mottar tjenesten fra megleren, betale for den. Ingen er uenig i denne påstanden, men man glemmer å nevne at det ikke på noen måte er nytt at kunden betaler for denne tjenesten, men at det i praksis i dag skjer gjennom betaling av premien. Overgangsordninger som både gir kundene og meglerne muligheter for å tilpasse seg den nye normen burde vært etablert.

Meglernes posisjon som kundens representant og derved en nøytral rådgiver i relasjon til forsikringsselskapene, er det neppe noen uenighet om. Dette forhindrer imidlertid ikke at meglerne tross alt er en av totalt tre distribusjonskanaler som selskapene har glede av og som kundene benytter for å komme i kontakt med selskapet. Det må derfor etter vår oppfatning være et selvsagt krav ved innføring av den nye normen at selskapene i sine tilbud også opplyser kostnadene knyttet til egne distribusjonskanaler.

FNH og selskapene er opptatt av full åpenhet/gjennomsiktighet i forsikringsmarkedet for derved å styrke konkurransen, blant annet mellom meglerne. Konkurransen blant meglerne er allerede med dagens provisjonsord-

ning omfattende, men ytterligere forsterkning av denne konkurransen er vi ikke bekymret over. Men øket åpenhet bør også gjelde andre aktører i markedet, d.v.s. selskapene. De må under den nye normen være villige til å vise hvordan de *bygger opp* sin nettopremie, fra utgangspunktet selve risikopremien til videre påslag av utgifter til administrasjon, skadebehandling, finansforvaltning etc. for så å ende opp med den endelige nettopremien som presenteres for kunden. Så vidt vi forstår av opplysninger mottatt fra både FNH og selskapene er man ikke villige til å opptre med denne åpenhet.

## Konklusjon

Meglerne er prinsipielt i favør av den nye bransjenormen, men stiller følgende krav til selskapene:

- Overgangsordninger fra den gamle til nye normen må etableres, bl.a. må det oppnås enighet om hvordan man skal gå over fra dagens bruttopremie til den nye normens nettopremie.
- Det må fra selskapenes side være full åpenhet om kostnadene knyttet til egne distribusjonskanaler.
- Full åpenhet overfor meglerne om hvordan nettopremien er beregnet.
- Premien for forsikringen betales av kunden gjennom megleren.

Avslutningsvis nevner vi at etter uttalelse innhentet av BIPAR, som er den europeiske meglerorganisasjonen den norske meglerforeningen er medlem av, strider innføring av den nye bransjenormen mot EU's konkurranselovgivning. Dette har vi gjort FNH og selskapene oppmerksomme på. Vi avventer fortsatt deres standpunkt til denne uttalelsen.