

## DISIPLINÆRUTVALGETS VEDTAK

### Bakgrunn og saksbehandling

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok våren 2021 melding (Meldingen) fra medlemsforetaket (Bedriften) om en rådgivers (Rådgiver) mulige brudd på "God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling", jf. FinAuts regelverk § 3-8.

FinAut oversendte Meldingen med dokumentasjon til Rådgiver. Rådgiver svarte innen fristen (Rådgivers svar). Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse, og det har vært flere runder med kontradiksjon, som blant annet inkluderer oppfølgingsspørsmål fra FinAut.

Bedriften og Rådgiver har dermed hatt innsynsrett i saksdokumentene fremlagt for FinAut og fått anledning til å uttale seg.

Disiplinærutvalget finner at saken er godt nok opplyst og for øvrig er egnet for behandling i FinAut, jf. FinAuts regelverk § 3-8 f).

### Saksfremstilling

#### Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen i skadeforsikring og Autorisasjonsordningen i personforsikring for noen år siden.

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 c) ble Rådgivers status satt til "hvilende" av FinAuts administrasjon ved mottak av Meldingen.

Rådgiver er ikke tidligere ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

### Bedriftens anførsler

Meldingen gjelder to konkrete saker (omtalt under som Sak 1 og 2). Bedriftens vurdering er at Rådgiver har opptrådt i strid med interne retningslinjer i Sak 1 og 2 og bransjenormen God skikk i sak 2.

Hovedpunktene i Bedriftens anførsler gjengis i det følgende.

#### Sak 1:

Bedriften anfører at Rådgiver har brutt interne regler i forbindelse med produksjon av forsikring.

Bedriften opplyser at interne rutiner krever at Rådgiver skal forholde seg til daglig leder, eller Bedriftens produksjonsavdeling for eksternt salg. Bedriften anfører at Rådgiver har gått utenom disse kontaktpunkter ved å benytte medarbeidere i kundesenter, samt henvist kunder til å bestille på internett. Det anføres at dette ble gjort for å unngå at salg av forsikringer i segmenter hvor Bedriften har restriksjoner blir registrert på Rådgiver.

På forespørsel fra FinAut har Bedriften opplyst at bruddene ikke har direkte konsekvenser for kunder. Det er Bedriftens vurdering at bruddene har konsekvenser for tilliten til Rådgiver, samt at bruddene har medført feilaktig datagrunnlag/rapporter, og feil for Rådgiveren når det gjelder kvalitet og provisjonsberegning.

#### Sak 2:

Bedriften anfører at Bedriftens interne retningslinjer og bransjenormen God skikk er brutt ved at kunder har fått urettmessig rabatt.

Bedriften har avtale med en partner som innebærer at medlemmer får tilbud om rabatterte forsikringer. Bedriften anfører at Rådgiver har lagt inn rabattgivende medlemskap uten at kunder er medlem hos den aktuelle partneren, gjennom å benytte to metoder.

Bedriften anfører at Rådgiver sannsynligvis ikke hadde fått inn salget på disse kundene dersom prisen hadde vært dyrere, og at Rådgiver har fått utbetalt urettmessig provisjon.

Bruddene som er avdekket relatert til Sak 2 strekker seg gjennom ett helt år, og ble oppdaget i forbindelse med at gyldige medlemsavtaler ble revidert.

Det anføres at Bedriften er skadelidende i form av at Bedriften har fått inn en for lav risikopremie basert på kunder som ikke kvalifiserer til den reduserte prisen en partneravtale medfører. Bedriften mener også at Rådgivers handlinger nok kan være med på å skade både bransjens og selskapets integritet og omdømme.

For øvrig anfører Bedriften at Rådgiver allerede fra ansettelse har fått god opplæring i interne regler og rutiner.

#### Rådgivers anførsler

Det kommer frem av Rådgivers svar at de forhold som er omtalt som Sak 1 og 2 er noe som Bedriften og Rådgiver har gjort seg ferdig med.

Rådgiver har ikke fremsatt noen innvendinger til beskrivelsen av de faktiske forhold relatert til Sak 1 og 2 i Meldingen.

## Disiplinærutvalgets vurdering

### Vurdering av brudd på God skikk

Disiplinærutvalget i FinAut skal ta stilling til om Rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på God skikk eller på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b). Disiplinærutvalget skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

Disiplinærutvalget legger til grunn at God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet og God skikk-regel nr. 6 om interessekonflikter er særlig aktuelle. De aktuelle God skikk-reglene gjengis i det følgende:

Regel 2 Profesjonalitet:

*'Kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Rammene skal være tydelige for kunden. Når kundens valg ikke er basert på rådgivning, skal dette klart fremgå overfor kunden.'*

Regel 6 Interessekonflikter:

*'Kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås''*

Rådgiver har ikke bestridt de faktiske forhold som kommer frem av Meldingen. Disiplinærutvalget vil dermed basere sin vurdering på det faktum som er fremholdt av Bedriften.

Når det gjelder Sak 1 er det ikke anført fra Bedriftens side at Rådgiver har brutt bransjenormen God skikk. Det er ikke bestridt at Rådgiver har brutt interne retningslinjer for kontaktpunkter ved salg av forsikringer, men Disiplinærutvalget kan ikke se at handlingene er av en slik karakter at det er tale om brudd på God skikk eller på andre sentrale atferdsnormer.

Relatert til Sak 2 er det klart at Rådgiver har begått en rekke brudd på Bedriftens tegningsretningslinjer ved å legge inn rabatt på forsikringer til kunder som ikke var berettiget lavere forsikringspremier. Etter Disiplinærutvalgets vurdering er dette klart i strid med God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet, som blant annet stadfester at kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell.

Rådgiver får provisjonsbasert avlønning og har dermed en egeninteresse i å tegne flest mulig avtaler. At de regler som gjelder for tegninger og rabatter etterleves er avgjørende for å motvirke de interessekonflikter som oppstår i den forbindelse. Bedriften opplyser at Rådgiveres brudd blant annet har medført at urettmessig provisjon er utbetalt til Rådgiver. Selv om Disiplinærutvalget ikke er kjent med at det har vært noen ulemper for de kundene bruddene knytter seg til (de har fått rimeligere forsikringer enn de ellers ville fått gjennom Bedriften), vil korrekte risikopremier generelt være i kundenes interesser.

Samlet sett er Disiplinærutvalget av den oppfatning at Rådgiver ikke har satt kundenes interesser foran sine egne interesser, og at God skikk-regel nr. 6 om interessekonflikter er brutt relatert til Sak

2. At Rådgiver bevisst har gitt kunder urettmessige rabatter for å øke sitt salgsvolum er etter Disiplinærutvalgets vurdering alvorlig.

Disiplinærutvalget finner etter en konkret vurdering at det foreligger gjentakende og alvorlige brudd på God skikk og andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b).

I det følgende vil Disiplinærutvalget vurdere om Rådgiver skal ilegges sanksjoner.

## Vurdering av sanksjoner

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b) kan Disiplinærutvalget ilegge følgende sanksjoner:

1. *Advarsel. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad. For eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.*
2. *Fratakelse. Inntil 3 år avhengig av alvorlighetsgrad. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad. For eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.*

Det fremgår videre at følgende forhold særlig bør vektlegges i vurderingen av saken:

*Handlingens grovhet, om kunder, markedets integritet eller bransjens omdømme er blitt skadelidende, den ansattes stilling og erfaring, den ansattes medvirkning til opplysning i saken, tiden mellom handlingen og behandling av sanksjonssaken, om advarsel tidligere er gitt samt finansbedriftens rolle.*

Bruddene på God skikk er som nevnt vurdert å være alvorlige og gjentakende. Det er ikke godtgjort at kundene er blitt direkte skadelidende, men markedets integritet og bransjens omdømme svekkes av slike handlinger. Dette tilsier at bruddene bør sanksjoneres. Videre har bruddene pågått gjennom ett helt år, og det har gått relativt kort tid fra handlingene ble begått og behandlingen av denne saken.

FinAut har bedt Bedriften redegjøre for forhold i Bedriften som kan ha påvirket Rådgiver det gjelder etterlevelse av God skikk, herunder i hvilken grad avlønningen har vært salgsbasert. Bedriften har opplyst at Rådgiver har en salgsbasert avlønning, men Bedriften kan ikke se at dette skal ha påvirket selger.

Et salgsbasert avlønningssystem kan etter FinAuts oppfatning gi rådgivere uheldige incentiver til å ikke etterleve regelverket for å oppnå høyere salg og dermed økt provisjon. Selv om bedriftene har et ansvar etter God skikk for å unngå rutiner og systemer (herunder avlønningssystemer) som ikke bygger opp under reglene, vil imidlertid dette ikke fritta rådgiverne for ansvar for å etterleve God skikk.

Disiplinærutvalget har vurdert om Rådgiver bør fratras sin autorisasjon for en periode, men etter en samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at handlingene ikke er tilstrekkelig grove at en så inngripende sanksjon som fratakelse av autorisasjon er nødvendig. Disiplinærutvalget har lagt en viss vekt på at Rådgiver ikke tidligere er ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

På bakgrunn av ovennevnte er Disiplinærutvalgets konklusjon at Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å avlegge og bestå Etikkprøven før Rådgivers autorisasjoner eventuelt aktiveres på nytt.

### Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å avlegge og bestå Etikkprøven før Rådgivers autorisasjoner eventuelt aktiveres på nytt.

Avgjørelsen kan påklages av Rådgiver til det særskilte klageorganet innen fire uker etter at Disiplinærutvalgets avgjørelse ble meddelt Rådgiver, jf. regelverket § 3-8 b) siste ledd.

Oslo, 10. juni 2021

Saken er behandlet av: Birte Berg, Dag Jørgen Hveem, Vibeke Høsteng