26.10.2026 - SAK 61: DISIPLINÆRUTVALGETS VEDTAK

1. BAKGRUNN OG SAKSBEHANDLING

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok dd.mm 2026 melding (Meldingen) fra medlemsforetaket (Bedriften) om en rådgivers (Rådgiver) mulige brudd på "God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling", jf. FinAuts regelverk § 3-8.

Meldingen ble oversendt til Rådgiver av FinAut. Rådgiver svarte dd.mm 2026, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Siste kommentar ble mottatt fra Rådgiver dd.mm 2026.

Både 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 c).

2. SAKSFREMSTILLING

2.1 Innledning

Rådgiver er autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen for Skadeforsikring (20åå), Personforsikring (20åå), Skadeforsikring Næringsliv (20åå) og Personforsikring Næringsliv (20åå).

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 bokstav 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.

2.2 Bedriftens anførsler

Bedriften anfører at Rådgiver har brutt God skikk-reglene om profesjonalitet, informasjon, anbefaling og avtale samt dokumentasjon. Bedriften viser til flere forhold som etter deres syn samlet sett utgjør klare og alvorlige brudd.

Bedriften viser for det første til en sak der en kunde overfører 6 000 kroner til Rådgivers private konto. Rådgiver oppretter deretter en forsikring på kundens bil i eget navn hos et annet forsikringsselskap. Kunden skal ikke ha vært kjent med dette. Bedriften opplyser at kundens midler er under Rådgivers disposisjon i om lag to måneder før de blir innbetalt til Bedriften. Kunden skal i denne perioden ha trodd at bilen var forsikret hos Bedriften. Bedriften mener forholdet innebærer et alvorlig brudd på kravene til rolleavklaring og profesjonalitet.

Bedriften anfører videre at lovpålagt informasjon og bekreftelser i flere saker ikke blir sendt til kunden. I enkelte tilfeller blir dokumentene sendt til Rådgivers egen e-postadresse. Bedriften viser også til tilfeller der kundens e-postadresse er endret slik at utsendelsen ikke når kunden. Bedriften mener dette bryter med kravene til korrekt og etterprøvbar

kundekommunikasjon. Bedriften mener også at lagring av kundedata på Rådgivers egen e-post innebærer en risiko for manipulering eller selektiv fremstilling.

Bedriften viser også til at Rådgiver i flere tilfeller registrerer partnerfordeler som kunden ikke har krav på. Dette blir gjort for å redusere prisen etter at kunden reagerer på at premien er høyere enn tilbudt. Bedriften viser til at det finnes egne rutiner for å håndtere slike prisavvik. Etter Bedriftens syn innebærer bruken av uriktige partnerkoder en bevisst feilregistrering. Kunden får dermed en pris som bygger på feil forutsetninger. Bedriften mener dette er i strid med kravene til redelighet og korrekt registrering.

Videre anfører Bedriften at dokumentasjonen i flere saker er mangelfull eller uriktig. Det mangler blant annet dokumentasjon på hva som er avtalt med kunden. Det mangler også opplysninger om kartlagte behov og hvilke dekninger som er anbefalt eller valgt bort. Bedriften mener e-postkorrespondanse ikke er en fullverdig erstatning for strukturert dokumentasjon i Bedriftens systemer. E-postene dokumenterer heller ikke nødvendigvis hvilke vurderinger og behovsavklaringer som er gjort.

Bedriften viser også til tilfeller der den interne dokumentasjonen ikke samsvarer med de faktiske forholdene. Det gjelder blant annet registrering av annen dekning enn kunden opprinnelig har etterspurt. Bedriften anfører at det i slike tilfeller dokumenteres at kunden har fått den dekningen som ble etterspurt. Dersom kunden etter dialog med Rådgiver velger en annen dekning, mener Bedriften at dette må fremgå av dokumentasjonen.

Bedriften anfører videre at Rådgiver har lagt til grunn at skriftlig aksept foreligger i saker hvor Bedriften ikke finner slik dokumentasjon. I en konkret klagesak har Bedriften bedt Rådgiver om at den skriftlige aksepten fremlegges, men at denne fortsatt ikke er dokumentert.

Bedriften mener at Rådgivers forklaringer om god kundeservice og praktiske utfordringer ikke endrer vurderingen. Bedriften legger vekt på at rutinene er etablert for å beskytte kunden. Etter Bedriftens syn påvirker forholdene kundens rettigheter og trygghet. De påvirker også tilliten til Rådgiverrollen og til bransjen som helhet. Bedriften vurderer derfor forholdene som klare og alvorlige brudd på God skikk.

2.3 Rådgivers anførsler

Rådgiver erkjenner at håndteringen av kundens forskuddsbetaling innebar et klart prosedyreavvik. Hen forklarer at kunden på eget initiativ overførte 6 000 kroner til hens private private kontonummer via Vipps. Kunden var på dette tidspunktet i en presset situasjon og manglet gyldig bilforsikring. Rådgiver opplyser at hen ønsket å hjelpe kunden. Hen opprettet derfor midlertidig forsikring på bilen i eget navn hos et annet selskap. Hen erkjenner at dette innebar en uheldig sammenblanding av privatøkonomi og kundeforhold. Hen understreker samtidig at formålet ikke var personlig vinning. Hen beskriver hendelsen som en enkeltstående feilvurdering i løpet av xx år som rådgiver.

Når det gjelder utsendelse av tilbud til egen e-postadresse, erkjenner Rådgiver at dette har skjedd. Hen forklarer at formålet var å kunne videresende tilbudet sammen med en personlig oppsummering av kundesamtalen. Hen opplyser at e-postene deretter ble sendt til kunden fra hens offisielle e-postadresse hos Bedriften. Etter hens syn er kommunikasjonen derfor sporbar.

Rådgiver mener at tilfeller der kunden ikke mottok lovpålagt informasjon, skyldtes tekniske feil. Hen avviser at dette var en bevisst omgåelse av rutinene. Hen viser til en konkret feilmelding fra systemet. Etter hens syn underbygger dette at automatiserte utsendelser kan svikte.

Rådgiver erkjenner også at hen i enkelte tilfeller brukte partnerfordeler som kunden ikke hadde krav på. Hen forklarer at dette skjedde i tilfeller hvor prisen i Bedriftens system hadde økt etter at kunden mottok tilbudet. Formålet var å sikre at kunden fikk den prisen som opprinnelig var tilbudt og akseptert. Hen mener rådgivningen ellers er bygget på korrekte dekninger og vilkår. Hen tar selvkritikk på fremgangsmåten. Samtidig anfører hen at handlingene var motivert av hensynet til kunden og ikke av et ønske om personlig fordel.

Når det gjelder dokumentasjon, erkjenner Rådgiver at det i enkelte saker ikke ble opprettet formelle referater i kundesystemet umiddelbart. Hen forklarer dette med en hektisk arbeidshverdag. Hen mener likevel at rådgivningen var etterprøvbar gjennom e-postkorrespondanse og tilbud som kunden mottok. Hen opplyser også at manglende registreringer ble fanget opp gjennom interne kontroller og registrert i ettertid. Etter rådgivers syn var kundenes rettigheter og informasjonsbehov derfor ivaretatt.

Rådgiver er heller ikke enig i at endringer i dekning nødvendigvis er uriktig rådgivning. Hen viser til at opplysninger fra eksterne (…) bare var et utgangspunkt. Hen mener det er Rådgivers oppgave å gjennomføre en selvstendig behovsanalyse og anbefale en dekning som passer kundens faktiske behov. Som eksempel viser hen til at det kan være lite hensiktsmessig å anbefale kasko på en svært gammel bil eller utvidet dekning på et svært gammelt tak dersom dekningen i praksis ikke vil gi erstatning. Rådgiver viser også til at kunden bør informeres om tilgjengelige bonusordninger dersom dette kan gi en lavere pris.

Samlet mener Rådgiver at forholdene ikke utgjør alvorlige brudd som undergraver tilliten til God skikk. Hen erkjenner et forbedringspotensial når det gjelder formell dokumentasjon og interne rutiner. Rådgiver opplyser at rutinene nå er skjerpet. Rådgiver gir også uttrykk for at Bedriftens fremstilling er forhåndsdømmende. Hen mener at enkelte forhold ikke er tilstrekkelig undersøkt, og at flere av rådgivers merknader ikke er besvart.

3. DISIPLINÆRUTVALGETS VURDERING

3.1 Vurdering av brudd på God skikk

Disiplinærutvalget i FinAut skal ta stilling til om Rådgiver har begått gjentatte eller grove 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 c). Disiplinærutvalget skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

Det er ikke omstridt at en kunde overførte 6 000 kroner til Rådgivers private kontonummer via Vipps. Rådgiver forklarer at kunden kontaktet rådgiver tidlig om morgenen etter å ha blitt stanset i en trafikkontroll uten gyldig forsikring. Kunden var svært fortvilet og ønsket å få bilen forsikret så raskt som mulig. Rådgiver opprettet forsikring på kundens bil i eget navn hos et annet forsikringsselskap. Bedriften opplyser at midlene var under Rådgivers disposisjon i om lag to måneder før de ble innbetalt til Bedriften. Disiplinærutvalget finner det skjerpende at det gikk så lang tid fra kunden overførte midlene til de ble innbetalt til Bedriften. Disiplinærutvalgets vurdering er at tidsforløpet svekker inntrykket av at forholdet var en kortvarig og forbigående avgjørelse tatt under press.

Rådgiver erkjenner at håndteringen var ufagmessig og innebar en sammenblanding av privatøkonomi og kundeforholdet. Disiplinærutvalget har merket seg forklaringen om at hen ønsket å hjelpe en kunde i en vanskelig situasjon. Etter Disiplinærutvalgets syn kan dette ikke begrunne at kundemidler ble håndtert privat eller at kundens bil ble forsikret i Rådgivers navn. Kunden skal kunne ha tillit til at midler og forsikringsavtaler håndteres gjennom etablerte og etterprøvbare prosesser. Disiplinærutvalget finner at forholdet innebærer et alvorlig brudd på God skikk.

Det er videre avdekket mangler i informasjonen til kunder. Rådgiver erkjenner at tilbud i enkelte tilfeller ble sendt til rådgivers egen e-postadresse før de ble videresendt til kunden. Hen anfører at manglende utsendelse av lovpålagt informasjon skyldtes tekniske feil. Disiplinærutvalget mener Rådgiver hadde et selvstendig ansvar for å sikre at kunden mottok nødvendig informasjon.

Rådgiver erkjenner også at hen i enkelte tilfeller har benyttet partnerfordeler som kundene ikke hadde krav på. Hen forklarer at dette ble gjort for å sikre kunden en tidligere tilbudt pris. Disiplinærutvalget legger til grunn at dette eventuelt kunne gjøres på andre måter enn ved å registrere uriktige opplysninger.

Meldingen omfatter også mangler i dokumentasjonen. Rådgiver erkjenner at formelle referater i enkelte saker ikke ble opprettet da avtalen ble inngått, men viser til at dette skyldes en hektisk arbeidshverdag. I denne saken er det ikke kommet frem relevante forhold ved Rådgivers arbeidssituasjon som i vesentlig grad har vanskeliggjort overholdelse av Rådgivers selvstendige ansvar for å etterleve God skikk, og Rådgiver kan ikke bli hørt med dette.

Disiplinærutvalget finner at forholdene innebærer brudd på God skikk regel 2 (Profesjonalitet), regel 4 (Grunnlag og behovsanalyse), regel 5 (Informasjon) og regel 10 (Dokumentasjon).

Samlet er det Disiplinærutvalgets vurdering at Rådgiver har begått grove 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 c).

I det følgende vil Disiplinærutvalget vurdere om Rådgiver skal ilegges sanksjoner og eventuelt hvilke sanksjoner som skal ilegges.

3.2 Vurdering av sanksjoner

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

- Advarsel. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner, avhengig av alvorlighetsgrad, som vilkår for å beholde autorisasjonen(e), for eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.

- Fratakelse av autorisasjon(er). Det kan settes en frist på inntil 3 år for når kandidaten kan søke om å avlegge nye prøver. Fristen som settes avhenger av alvorlighetsgrad.

Følgende forhold bør særlig vektlegges i vurderingen av type sanksjon(er):

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

Disiplinærutvalget har vurdert Rådgivers brudd til å være alvorlig og er kommet til at sanksjonen må bli fratakelse av autorisasjon. Bruddene gjelder isolert sett skadeforsikring, men Disiplinærutvalget har kommet til at bruddene er av en slik karakter at det må få følger også for øvrige autorisasjoner, jf. FinAuts regelverk § 3-8 a).

Etter en konkret og samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at Rådgiver fratas sine autorisasjoner i Skadeforsikring, Personforsikring, Skadeforsikring Næringsliv og Personforsikring Næringsliv i ett år. Disiplinærutvalget har i vurderingen av sanksjoner lagt særlig vekt på sakens alvorlighetsgrad og hensynet til bransjens integritet, tillit og omdømme, som svekkes av slike brudd.

Etter perioden på ett år for fratakelse, som regnes fra datoen da autorisasjonen ble satt til hvilende, kan det søkes om å avlegge autorisasjonsprøver på nytt, jf. FinAuts regelverk § 3-8. Det er et vilkår at Rådgivers arbeidsgiver anbefaler dette og går god for at vedkommende er skikket.

4. DISIPLINÆRUTVALGETS KONKLUSJON

Rådgiver fratas sine autorisasjoner i Skadeforsikring, Personforsikring, Skadeforsikring Næringsliv og Personforsikring Næringsliv i ett år. Tidligste mulige tidspunkt for å avlegge autorisasjonsprøver på nytt settes til ett år, med virkning fra datoen da autorisasjonen ble satt til hvilende den dd.mm 2026.

Den autoriserte kan innen 4 uker påklage Disiplinærutvalgets avgjørelse til det særskilte klageorganet. Fristen regnes fra det tidspunktet underretning om avgjørelsen er kommet frem til innklagede, jf. regelverket § 3-8 g.