

2023-10-11 Sak 40: Disiplinærutvalgets vedtak

Bakgrunn og saksbehandling

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok sommeren 2023 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, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Siste kommentar ble mottatt fra Bedriften sensommeren 2023.

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).

Saksfremstilling

Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningene for Skadeforsikring for flere år siden, Personforsikring noen år etter det og Skadeforsikring næringsliv året etter.

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

Rådgiver er ikke lenger tilknyttet Bedriften.

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

Bedriftens anførsler

Bedriften anfører at Rådgiver har begått brudd på interne retningslinjer og God skikk i forbindelse med tegning av transportforsikring. Meldingen omfatter følgende anførsler fra Bedriften:

- i. Transportforsikring (dobbel dekning og registrering av lave forsikringssummer): Rådgiver har ved flere anledninger tegnet egen transportforsikring der kundene allerede hadde dekning for transport under eksisterende bygg/anleggs/montasjeforsikring. Disse kundene er fakturert dobbelt for samme dekning. Rådgiver har gjentakende registrert lave forsikringssummer (kr xx.xxx) på transportforsikring med egenandeler på kr x.xxx. Dette medfører at kundene ved skade vil få utbetalt svært lav erstatning.
- ii. Feiltegnert forsikring for fritidsulykke: Videre har Rådgiver gjentakende ganger feiltegnert forsikring for fritidsulykke med svært lav dødsfallsdekning (x,xG – xG), og lagt resten på tilleggsdekning. Rådgiver skulle i henhold til

Bedriftens retningslinjer registrert xxG på hoveddekning før tilleggsdekning ble benyttet. Som en følge av dette får melding om at forsikringsavtalen vil bli korrigert ved hovedforfall, med påfølgende prisøkning. Ved ett tilfelle har Rådgiver tegnet forsikring med forsikringssum lik egenandel. Som konsekvens får kunden ingen erstatning ved skade.

- iii. Manipulering av rabattsystem: Rådgiver har manipulert Bedriftens rabattsystem.

Rådgivers anførsler og Bedriftens kommentarer

Til anførslene i Meldingen anfører Rådgiver følgende:

- i. Transportforsikring: Bygge/Anleggs/Montasjeforsikringen som det refereres til (den eksisterende forsikringen) dekker blant annet verktøy og utstyr til kundene. Transportforsikringen jeg anbefalte kundene var ment som et supplement. Som beskrevet fra Bedriften var forsikringssummen ofte kr xx.xxx og egenandelen kr x.xxx. Rådgiver snakket primært med små bedrifter som også kunne transportere mindre mengder utstyr. Bygge/Anleggs/Montasjeforsikringen hadde som standard kr xxx.xxx i forsikringssum og minste egenandel var kr xx.xxx. Problemet for kunden ville da oppstå dersom de fraktet mindre mengder utstyr (...). En lav erstatning vil i slike tilfeller være bedre enn ingen erstatning. Rådgiver erkjenner ett tilfelle av å forsikre risiko med forsikringssum lik egenandel. I forhandlinger med kunden om utvidelse av allerede eksisterende forsikring endte en av deknningene på lik forsikringssum som egenandelen. Dette skjedde under «forhandlinger» med kunden angående dekning vs. pris. Rådgiver mener kunden endte opp med en bedre forsikring enn tidligere.

Til dette har Bedriften blant annet kommentert at Rådgiver har utført en uønsket og uprofesjonell form for rådgivning. De fleste kunder transporterer ikke bare (...) til xx.xxx,- når de skal på jobb, men ved Rådgivers fremgangsmåte er det det eneste kunden vil få dekket (...)

Løsningen som selger har valgt kan antakelig være relevant for noen kunder, men denne løsningen er gjennomgående på selgers kunder. Rådgiver mottar provisjon for hver transportforsikring som tegnes inn, uavhengig av forsikringssum. Rådgiver har derfor mottatt provisjon for hver av inntegningene beskrevet over. Det fremstår som at inntegningen er gjort for å tilegne seg provisjon, på bekostning av rådgivning til kunden. Rådgiver bestrider at forsikringene er tegnet på bekostning av kunden.

Rådgiver uttaler i sitt tilsvar på ovennevnte blant annet at transportforsikringen innebærer at kunden (...) Kundene så verdien av å få dekket det behovet.

- ii. Forsikring for fritidsulykke: Rådgiver prøvde etter beste evne å hjelpe kunden til en best mulig forsikring. I systemet til Bedriften var det fullt mulig å legge inn deknningene på denne måten, og kunden ville komme godt ut av det både på dekning og pris (bedre enn standard dekning). Det lå også en «hjelpetekst» i datasystemet til Bedriften. Rådgiver tolket teksten slik at man kunne registrere produktet slik Rådgiver gjorde. (...) Med tydeligere retningslinjer/informasjon samt bedre kommunikasjon og rutiner, mener Rådgiver at denne situasjonen kunne vært unngått, i alle fall betydelig begrenset.

Til dette har Bedriften blant annet kommentert at mange felter i Bedriftens salgssystem er åpne for å ta hensyn til at kunder har forskjellige ønsker og behov. (...)

Bedriften har samlet alle rutiner og tegningsretningslinjer i en database.

Bedriften har ikke tidligere opplevd at denne dekningen har vært registrert feil, men etter denne saken, er produktet endret slik at det ikke kan gjøres feil. (...)

I de fleste tilfellene der fritidsulykke og transportforsikring er tegnet inn på kundene, har Rådgiver (...)

– i strid med Bedriftens interne rutiner. (...)

Disse kundene mottar nå brev med varsel om endring av forsikringsavtale fra neste hovedforfall. Rådgiver anfører at det at Bedriften har gjort endringer i systemet er et tegn på at informasjonen på inntegningstidspunktet var misvisende.

iii. Manipulering av rabatt:

(...) Rådgiver har ingen annen forklaring på det enn at dette var den rabatten systemet la opp til. Rådgiver bestrider dette punktet på det sterkeste.

Til dette har Bedriften blant annet kommentert at (...)

Avslutningsvis anfører Rådgiver at prosessen og rutinene (i denne saken) har vært veldig uryddig fra Bedriftens side.

Rådgiver har handlet i god tro, og har alltid satt kundens behov først. Rådgiver har bestått alle tester og kvalitetssjekker, oppdatert seg på ny info, samt korrigerer der Rådgiver har fått beskjed om å gjøre endringer.

Disiplinærutvalgets vurdering

Vurdering av brudd på God skikk

Disiplinærutvalget i FinAut skal ta stilling til om Rådgiver har begått alvorlige eller gjentatte 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.

Bedriften har anført at Rådgiver ved flere anledninger har tegnet egen transportforsikring der kundene allerede hadde dekning for transport under eksisterende bygg/anleggs/montasjeforsikring. Disse kundene er fakturert dobbelt for samme dekning. Rådgiver har forklart at transportforsikringen er en bevisst tilleggsforsikring for kritiske gjenstander. Bedriften har uttalt at for den store mengden er slik transportforsikring en meningsløs forsikring, og et resultat av dårlig rådgivning.

Videre har Bedriften anført at Rådgiver gjentakende ganger feiltegnert forsikring for fritidsulykke med svært lav dødsfallsdekning (x,xG – xG), og lagt resten på tilleggsdekning. Det fremkommer av Bedriftens retningslinjer at tilleggsdekning skal benyttes fra xxG og oppover. Likevel har Rådgiver kun registrert x,xG på hoveddekning, og resten på tilleggsdekning (...).

I de fleste tilfellene der fritidsulykke- og transportforsikring er tegnet inn på kundene, har Rådgiver (...)

Disiplinærutvalget legger til grunn at Rådgiver har hatt en praksis for tegning av transportforsikring og forsikring for fritidsulykke som har vært i strid med Bedriftens retningslinjer. Det fremstår overveiende sannsynlig at Rådgiver har tegnet forsikringer på en måte som har gitt urettmessige rabatter og for lav pris.

Rådgiver har hatt provisjonsbasert lønn og har dermed en egeninteresse i å tegne flest mulig avtaler. At de retningslinjer som gjelder for tegning av forsikringer etterleves, er avgjørende for å motvirke de interessekonflikter som oppstår i den forbindelse. Det fremstår overveiende sannsynlig at Rådgivers praksis har ført til at kunder har tegnet forsikringer de ellers ikke ville tegnet og at Rådgiver dermed kan ha oppnådd økt salg og høyere provisjon. Dette er imidlertid ikke avgjørende for saken. Rådgivere har et selvstendig ansvar for å etterleve God skikk, og det kan derfor som klar hovedregel ikke legges avgjørende vekt på om andre i Bedriften eller (...) har vært involvert i tegningen av forsikringene.

Selv om Disiplinærutvalget ikke er kjent med at det har vært noen klare ulemper for de kundene bruddene knytter seg til (de kan ha fått rimeligere forsikringer enn de ellers ville fått gjennom Bedriften), vil korrekte risikopremier generelt være i kundenes interesser. Fastsettelse av risikopremier er bedriftens ansvar, men forutsetter at rådgivere følger de retningslinjer for tegning av forsikring som bedriften fastsetter.

Samlet sett er Disiplinærutvalgets vurdering at Rådgivers brudd på interne retningslinjer også innebærer brudd på God skikk regel nr. 2 om profesjonalitet og regel 6 om interessekonflikter.

Disiplinærutvalget vurderer at Rådgiver har begått relativt alvorlige og gjentatte 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).

Meldingen omfatter også anførsler knyttet til manipulering av rabattsystemet som er bestridt av Rådgiver. Disiplinærutvalget finner at dette er et bevissspørsmål som Disiplinærutvalget ikke har grunnlag for å ta endelig stilling til, og at dette uansett ikke vil være avgjørende for vurderingen av om Rådgiver har brutt God skikk.

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

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 autorisasjon(e), for eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.
- Fratakelse av autorisasjon(er) inntil 3 år, avhengig 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.

Bruddene på God skikk er som nevnt vurdert å være relativt 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.

Bedriften har opplyst at Rådgiver har salgsbasert avlønning. Et salgsbasert avlønningsystem 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 alvorlige til 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 bestå de obligatoriske oppdateringene i etikk og God skikk for 2023 (oppdatering i God skikk Tverrgående, God skikk personforsikring) og opplæringen for God skikk Næringsliv, før Rådgivers autorisasjoner eventuelt aktiveres på nytt.

Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå de obligatoriske oppdateringene i etikk og God skikk for 2023 (oppdatering i God skikk Tverrgående, God skikk personforsikring) og opplæringen for God skikk Næringsliv, før Rådgivers autorisasjoner eventuelt aktiveres på nytt.

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 c) siste ledd.