

07.06.2026 - SAK 59: 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. FinAut's 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 Bedriften 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. FinAut's regelverk § 3-8 c).

2. SAKSFREMSTILLING

2.1 Innledning

Rådgiver er autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen for Skadeforsikring (20xx) og Personforsikring (20xx).

I henhold til FinAut's regelverk § 3-8 bokstav c) ble Rådgivers status satt til "hvilende" av FinAut's 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 gitt kunden uriktige og misvisende opplysninger om forsikringsdekningen. Rådgiver skal ha opplyst at Bedriftens dekning er helt lik dekningen hos det andre selskapet. Bedriften anfører at dette ikke stemmer. Det vises til at det foreligger flere vesentlige forskjeller i vilkårene, blant annet knyttet til (...). Bedriften anfører at Rådgiver dermed utvider Bedriftens vilkår ved sin muntlige rådgivning. Bedriften viser også til at den ble nødt til å dekke en skade som ellers ville vært avslått, fordi kunden hadde fått misvisende informasjon.

Bedriften anfører videre at (...) viser at Rådgiver har gjentatt påstanden om at dekningene er «helt like» og at det ikke er noen forskjell mellom dem. Rådgiver skal da også ramse opp flere dekningsselementer som like, uten å opplyse om de faktiske avvikene. Bedriften anfører at dette gir kunden et feil bilde av produktet og av hvilke begrensninger som gjelder. Det vises særlig til at dekningen for (...) hos Bedriften. Bedriften anfører at dette er en vesentlig opplysning som Rådgiver ikke formidler korrekt.

Bedriften anfører også at Rådgiver ikke har gjennomført en reell behovsanalyse. I samtalen skal hen innledningsvis fraråde (...) uten å kartlegge kundens faktiske behov. Bedriften mener at det heller ikke stilles spørsmål om hvordan bilen skal

brukes eller hvilke behov kunden har ved eventuelle skader. Dette anfører Bedriften er i strid med kravet til grunnlag og behovsanalyse.

Videre anfører Bedriften at Rådgiver har opptrådt uprofesjonelt i samtalen. Bedriften anfører også at det ikke er opprettet notat i CRM-systemet etter kundesamtalen. Etter Bedriftens syn innebærer dette mangelfull dokumentasjon. Bedriften viser til at det i ettertid ikke fremgår hva som ble sagt, eller eventuelt om det ble frarådet, i samtalen.

Bedriften legger vekt på at Rådgiver har lang erfaring fra bransjen. Bedriften anfører derfor at hen kjenner forskjellene mellom produktene og vet hvilke begrensninger som gjelder. Bedriften mener at forholdet ikke fremstår som et enkeltstående utsagn. Tvert imot anfører Bedriften at (...)tyder på at dette er en fremgangsmåte Rådgiver har brukt overfor kunder generelt. På denne bakgrunn mener Bedriften at Rådgiver har brutt God skikk-reglene om profesjonalitet, grunnlag og behovsanalyse, informasjon og dokumentasjon.

2.3 Rådgivers anførsler

Rådgiver anfører at hen ikke har brutt God skikk. Rådgiver viser til at den første delen av saken gjelder (...)

Rådgiver erkjenner at hen svarte bekreftende da kunden spurte om dekningen er lik dekningen hos det andre selskapet. Hen opplyser at dette skjedde fordi(...). Samtidig mener hen at hen skulle ha presisert at vurderingen bare gjelder Bedriftens egne produkter. Rådgiver erkjenner også at hen skulle ha opplyst tydeligere om at det kan være nyanser og forskjeller mellom selskapene. Rådgiver anfører at hen glemte dette fordi det gjaldt mersalg på eksisterende kunde.

Rådgiver opplyser videre at hen er enig i at det skulle vært informert om (...). Rådgiver mener likevel at utgangspunktet var (...) og at dette var det hen forholdt seg til i samtalen. Rådgiver anfører også at det finnes både fordeler og ulemper ved Bedriftens dekninger, og at dette skulle vært tydeligere avklart.

Når det gjelder regel 6 om interessekonflikt, er Rådgiver uenig i Bedriftens vurdering. Rådgiver opplyser at kunden fikk tilbud om både (...), og at kunden selv valgte. Hen mener derfor at kundens interesser ble ivarettatt.

Avslutningsvis opplyser Rådgiver at saken har fått store konsekvenser. (...) Rådgiver opplyser at hen er opptatt av å etterleve God skikk og at hen har gjennomgått rutine med arbeidsgiveren for å unngå lignende situasjoner i fremtiden.

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 det (...) fremgår at Rådgiver innledningsvis frarådet (...) uten først å kartlegge kundens behov. Det fremgår videre at det ikke ble stilt spørsmål om hvordan bilen skulle brukes eller hvilke behov kunden hadde ved en eventuell skade. Rådgiver endret senere anbefalingen etter å ha konstatert at prisforskjellen (...) er liten. Anbefalingen bygger dermed ikke på en konkret behovsanalyse. Rådgiver erkjenner at rammene for rådgivningen skulle vært tydeligere avklart.

Rådgiver erkjenner videre at hen skulle ha opplyst om forskjellene mellom produktene og (...) skulle vært tydelig forklart. Disiplinærutvalget legger til grunn at kunden ikke mottok korrekt og fullstendig informasjon om produktets begrensninger.

Det er opplyst at det ikke ble opprettet notat i Bedriftens CRM-system etter kundesamtalen. Det foreligger derfor ingen dokumentasjon av hvilke opplysninger som er gitt, hvilke vurderinger som er gjort eller hvilke råd som er gitt til kunden.

Disiplinærutvalget har merket seg at (...). Imidlertid finner utvalget at forholdene knyttet til bilens alder og de relevante begrensningene ville vært avklart tydeligere dersom Rådgiver hadde kartlagt kundens behov og dokumentert samtalen i tråd med kravene.

Rådgiver erkjenner at informasjonen til kunden skulle vært tydeligere. Etter Disiplinærutvalgets syn gir tilsvaret likevel inntrykk av at Rådgiver først og fremst ser saken som en feil knyttet til informasjon om produktet. Disiplinærutvalget mener at saken også gjelder manglende behovsanalyse og dokumentasjon. Dette er sentrale krav til forsvarlig rådgivning.

Disiplinærutvalget finner at forholdene innebærer brudd på God skikk 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.

Etter en konkret og samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at Rådgiver fratas sin autorisasjon i Skadeforsikring og Personforsikring i seks måneder. 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 seks måneder 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 og Personforsikring i seks måneder. Tidligste mulige tidspunkt for å avlegge autorisasjonsprøver på nytt settes til seks måneder, med virkning fra datoen da autorisasjonene 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.