

19.09.2025 - Sak 50: Disiplinærutvalgets vedtak

Bakgrunn og saksbehandling

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok våren 2025 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. Rådgiver svarte, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Siste kommentar ble mottatt fra selskapet sommeren 2025.

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).

Saksfremstilling

Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningene for Sparing & investering (år xx), Skadeforsikring (år xx), Kreditt, (år xx) og Personforsikring (år xx).

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.

Bedriftens anførsler

Bedriften anfører at Rådgiver har begått gjentatte og grove brudd på God skikk og andre sentrale atferdsnormer. Bedriften opplyser at Rådgiver samlet har mottatt fire advarsler fra Bedriften i en periode på ca. fem år.

Overordnet er det Bedriftens oppfatning at Rådgiver ikke etterlever bransjens og Bedriftens ansvar knyttet til god rådgivning til kundene, og krav til dokumentasjon. Det oppleves ikke at Rådgiver forstår eller erkjenner viktigheten av dette.

Vinteren år xx ga Rådgiver en skriftlig bekreftelse på finansiering på kr. 2 millioner til en kunde. Rådgiver hadde på dette tidspunktet ikke kredittfullmakt. Videre er det ikke gjennomført økonomisk analyse eller lagret dokumentasjon i henhold til Bedriftens rutiner (det er ikke utarbeidet kredittsak). Det er heller ikke logget i bankens kundesystemer at kunden har fått slik finansiering. Bedriften oppdaget forholdet da kunden tok kontakt med ny rådgiver i året etter.

På forespørsel fra Disiplinærutvalget har Bedriften fremlagt dokumentasjon på at det ikke er gjennomført en økonomisk analyse på kunden. Banken benytter (...). Ingen av delene er gjort i denne saken. Rådgiver har muntlig meddelt Bedriften at hen hadde vært inne og sett på (...), men ikke kjørt noen ny økonomisk analyse. Kundens skatte-, og lønnsdata skal innhentes via kredittsak, og gjeldsregister skal også sjekkes. I dette tilfellet har kunden sendt Rådgiver skatte-, og lønnsdata, samt lønns slipper per e-post. Disse var ikke lagret i relevante systemer. Videre har Bedriften fremlagt utdrag fra relevante rutiner.

Bedriften opplyser at Rådgivers kredittfullmakt ble trukket tilbake i høsten år xx basert på intern kontroll av kredittsaker. Av ti saker som ble kontrollert, ble det avdekket fire fullmaktsbrudd.

Meldingen omfatter også en sak hvor en av Rådgivers kunder i våren år xx tok kontakt med Bedriften fordi ingenting var signert dagen før hen skulle ta over ny bolig. En annen rådgiver tok over kundeforholdet og fikk løst saken etter beste evne, forholdene tatt i betraktning. Bedriften dekket blant annet tap kunden ble påført som følge av forsinket overtakelse. I ettertid viste det seg at kunden ikke hadde fått rådgivning knyttet til fellesgjelden, og at hen var avhengig av at en slektning var med som medlåntaker. Det medførte at kunden solgte leiligheten omtrent umiddelbart etter kjøp. Bedriften anfører at Rådgivers rådgivning overfor denne kunden var helt fraværende. Saken var heller ikke avklart med Rådgivers leder. Denne saken ble avgjørende for beslutningen om å omplassere Rådgiver i en annen stilling.

Videre er det nevnt at Rådgiver ble gitt en advarsel i år xx for brudd på interne arbeidsrutiner knyttet til en sperret konto, og en advarsel i år xx hvor Rådgivers kredittfullmakt ble redusert, basert på mangelfullt kredittarbeid.

Bedriften anfører at Rådgiver selv ba om at det ikke skulle kommuniseres til teamet at hen hadde mistet kredittfullmakten, og er uenig i Rådgivers anførsler om at vekommendes leder ikke har vært tilgjengelig.

Rådgivers anførsler

Rådgiver opplever at det er mange feil som kan gjøres av kundeansvarlig som resulterer i fullmaktsbrudd. Siden Rådgivers første varsler har Bedriften fått stadig bedre systemer, men selv med de beste systemer vil fullmaktsbrudd kunne skje i all travelhet det er med alle detaljer som skal være riktige i en lånesak. X antall varsler på xx års tjenestetid er til å leve med. Rådgiver bemerker at det ved autorisering er rom for at en består ved 80 % riktig. Rådgiver kan garantere at han jobber godt innenfor denne margin.

Da nevnte sak oppstod, var Rådgiver i en "force majeure" arbeidssituasjon. Før Rådgivers kredittfullmakt ble trukket tilbake, hadde hen en stor kundeportefølje. Forutsetningene for å gjøre en god rådgiverjobb ble drastisk forverret. Alle kredittsaker – fra den minste endringssak, pantefrafall, endring av forfallsdato, renteendring, til de mest komplekse lånesaker – måtte alle opp på høyere nivå for beslutning. Dermed fikk Rådgiver et ekstra arbeidspress, og på det tidspunkt «varselet oppstod» hadde Rådgiver fire boligovertakelser som skulle være klar før en ferie.

Rådgiver anfører at hens leder var fraværende, og Rådgiver var gitt munnkurv overfor kolleger og kunder om at hen hadde blitt fratatt kredittfullmakten. Rådgiver anfører at dette var en nokså umulig arbeidssituasjon. Samtidig var Rådgiver overbelastet med kundemøter og alle varianter av kredittsaker, men uten å ha kredittfullmakt. Rådgiver ble i (...) omplassert til en annen stilling i Bedriften, og Rådgivers portefølje ble fordelt på de andre rådgiverne. Rådgiver er av den

oppfatning at hen burde blitt omplassert på det tidspunktet hen ble fratatt kredittfullmakten. Flere kunder tok kontakt med Rådgiver for å takke for mange år som rådgiver da hen gikk over i ny stilling.

Når det gjelder den konkrete saken ved innvilgelse av kreditt på kr. 2 millioner uten fullmakt, anfører Rådgiver at hen hadde gjennomført økonomisk analyse, blant annet ved å innhente skattemeldinger og lønsslipper.

Rådgiver anfører at kunden ville høre om hen evnet å betjene et lån på 2 millioner i ledd av at kunden skulle (...). Det ville ikke bli aktuelt å utbetale lånet før tidligst i år xx. I en normalsituasjon ville Rådgiver kunne diskutert saken med sin sjef, men sjefen var sykmeldt på angjeldende tidspunkt.

Rådgiver finner det merkelig at Bedriften valgte å fremme sitt varsel så lenge etter at Rådgiver gikk over i ny stilling, og uten å ta med Rådgivers forklaring.

Til saken om forsinket overtakelse av bolig, anfører Rådgiver at kunden ønsket en så kort mellomfinansiering som mulig. På denne bakgrunn ble det avtalt å vente med å ta opp lånet nært opp til overtakelsen. Dette var i en svært hektisk periode med tre andre overtakelser samtidig. Lånet ble diskontert samme dag som overtakelsen skulle skje, og megler utsatte overtakelsen. Rådgiver erkjenner at dette ikke er bra nok, men at det skyldes en presset arbeidssituasjon. Rådgiver anfører videre at det var gitt råd både om fellesgjeld og slektning som medlåntaker.

Disiplinærutvalgets vurdering

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.

Disiplinærutvalget legger til grunn at Rådgiver ga en kunde skriftlig bekreftelse på finansiering på kr. 2 millioner i år xx uten å ha kredittfullmakt. Dette er klart i strid med Bedriftens retningslinjer, og er etter Disiplinærutvalgets vurdering brudd på God skikk regel nr. 2 «Profesjonalitet» som fastslår at kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell.

Det følger av God skikk regel nr. 4 «Grunnlag og behovsanalyse» at kundebehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Ved rådgivning skal det gjennomføres en fullgod behovsanalyse. Basert på fremlagt dokumentasjon legger Disiplinærutvalget til grunn at det ikke er gjennomført en økonomisk analyse av kunden i tråd med Bedriftens retningslinjer. Dette innebærer brudd på God skikk regel nr. 4, samt sentrale bestemmelser om kredittvurdering i finansavtaleloven og utlånsforskriften. At innhentet dokumentasjon ikke var lagret i Bedriftens relevante systemer, er brudd på God skikk regel nr. 10 «Dokumentasjon».

Meldingen omfatter også en sak hvor en av Rådgivers kunder i år xx tok kontakt med Bedriften dagen før hen skulle ta over ny bolig fordi ingenting var signert. Rådgiver erkjenner at dette ikke er bra nok, men at det skyldes en presset arbeidssituasjon. Disiplinærutvalget finner at Rådgivers unnlatelse av å følge opp utbetalingen av lånet i tide, innebærer brudd på God skikk regel nr. 2 «Profesjonalitet». Bedriften har også anført at Rådgiver har gitt mangelfull rådgivning til denne kunden. FinAut har ikke mottatt tilstrekkelige opplysninger til å vurdere denne anførselen, som heller ikke er

avgjørende for Disiplinærutvalgets vurdering av om Rådgiver har begått grove brudd på God skikk eller andre sentrale atferdsnormer.

Rådgivere har et selvstendig ansvar for å etterleve God skikk og kan ikke bli hørt med at kravene til aktsomhet må sees i lys av at hen behandlet et svært stort antall saker. I denne saken er det heller ikke kommet frem andre forhold ved Rådgivers arbeidssituasjon eller i Bedriften som i vesentlig grad har vanskeliggjort overholdelse av Rådgivers selvstendige ansvar for å etterleve God skikk.

Samlet er det Disiplinærutvalgets vurdering at Rådgiver har begått gjentatte og 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.

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 kreditt, 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 Sparing & investering, Skadeforsikring, Kreditt, og Personforsikring for 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 for fratakelse på ett år, 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.

Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver fratas sine autorisasjoner i Sparing & investering, Skadeforsikring, Kreditt, og Personforsikring i ett år. Tidligste mulighet til å avlegge autorisasjonsprøver på nytt settes til ett år, med virkning fra datoen da autorisasjonen ble satt til hvilende.

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.