

SAK 39: DISIPLINÆRUTVALGETS VEDTAK

1. 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. FinAut's 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 Rådgiver høsten 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. FinAut's regelverk § 3-8 c).

2. SAKSFREMSTILLING

2.1 Innledning

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

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

Rådgiver er ikke lenger tilknyttet Bedriften.

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

2.2 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 (...), og lagt resten på tilleggsdekning. Rådgiver skulle i henhold til Bedriftens retningslinjer registrert xG på hoveddekning før tilleggsdekning ble benyttet. Som en følge av dette får melding om at forsikringsavtalen

vil bli korrigerert 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.

2.3 Rådgivers anførsler og Bedriftens kommentarer

Rådgiver anfører at han er feilaktig anklaget for brudd på God skikk, og at (...) som følge av dette. Rådgiver uttaler at han er sterkt kritisk til hvordan opplæring/kommunikasjon/læringsverktøy/ledere samt kvalitetsavdeling i Bedriften og Bedriftens agent fungerer og opptrer.

Til anførslene i Meldingen anfører Rådgiver følgende:

i. Transportforsikring: Forsikringssum som har blitt brukt i transportforsikring er forsikringssum avtalt med kunden for f.eks. verktøy som er kritisk for kundens virksomhet. Det er ofte slik at gjenstanden som forsikres på transportforsikringen ikke har like høy verdi som alt av hva kunden frakter av eget utstyr til sammen. Bedriften har fast egenandel på kr xx.xxx for transportskader, og dette kan bli en altfor høy egenandel for kunden med en kritisk gjenstand til verdi av ca. kr xx-xx.xxx. I slike tilfeller passer forsikringen med egenandel kr xxxx og forsikringssum kr xx.xxx mye bedre. Kunden ønsker altså mye heller å motta kr x for å kjøpe seg ny (...) til kr xx.xxx enn å ikke få dekket noe under den ordinære forsikringen.

Til dette har Bedriften blant annet kommentert at fremgangsmåten som beskrives, avviker fra kunder som tegnes inn av andre i Bedriften. Løsningen som Rådgiver har valgt kan antakelig være relevant for noen kunder, men denne løsningen er gjennomgående på Rådgivers kunder. For den store mengden er det en meningsløs forsikring, og et resultat av dårlig rådgivning. 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 anfører til dette at løsningen er forbedring av forsikringsavtalen for kunden, altså god rådgivning for kunden. For det andre så er det slik at hvis Bedriften ikke ønsker at selgere skal motta provisjon ved salg av forsikring, må Bedriften endre sin lønnsmodell for (...).

ii. Forsikring for fritidsulykke: På tegningstidspunkt var det fullt mulig å legge inn dekningene på denne måten i systemet til Bedriften, uten å bli stoppet eller få en advarsel i teksten. Det lå en hjelpetekst under forsikringssum i dekningen til Bedriften. Der sto det ingenting om at man ikke kunne tegne inn på denne måten. (...)

Til dette har Bedriften blant annet kommentert at i alle tilfeller er det et krav at Rådgiver setter seg inn i relevante rutiner og retningslinjer. Særlig dersom noe fremstår for godt til å være sant, er det å forvente at man gjør et oppslag i Bedriftens hjelpesystem for å sjekke hva retningslinjene sier eller kontakter salgsstøtte-avdelingen. Det ligger hjelpetekst i salgssystemet om at tilleggsdekning skal benyttes fra xxG og oppover. (...)

iii. Manipulering av rabatt: I Bedriftens system er det en kundeverdmodell som rådgivere har tilgang til. Dette er (...)

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

Avslutningsvis anfører Rådgiver at alle disse såkalte bruddene ikke har gjort at kundene har blitt skadelidende. I snart xx år som forsikringsrådgiver har Rådgiver alltid vært fokusert på å dekke kundenes forsikringsbehov og å gjøre jobben korrekt.

3. DISIPLINÆRUTVALGETS VURDERING

3.1 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 samtidig økt rabatt på kundens allerede eksisterende produkter, slik at rabatt overstiger kostnaden for de nye produktene. Det er ikke bestridt av Rådgiver at rabatter lagt inn i forbindelse med nye forsikringer var høyere enn kostnaden for de nye forsikringene. Videre har Rådgiver erkjent ett tilfelle av å forsikre risiko med forsikringssum lik egenandel.

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 Bedriftens agent 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 er kommet til at Rådgiver har begått 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.

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 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 de er 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 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 frita 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 riktig. 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 i God skikk for 2023 (oppdatering i God skikk Tverrgående, God skikk personforsikring) og opplæringen for God skikk Næringsliv før Rådgivers autorisasjoner kan aktiveres på nytt.

4. DISIPLINÆRUTVALGETS KONKLUSJON

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