

DISIPLINÆRUTVALGETS VEDTAK

1. BAKGRUNN OG SAKSBEHANDLING

Finansnærings autorisasjonsordninger (FinAut) mottok høsten 2022 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 og Rådgiver svarte innen fristen. Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse, og det har vært flere runder med kontradiksjon, som blant annet inkluderer oppfølgingsspørsmål fra FinAut.

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 ble autorisert i Autorisasjonsordningen i skadeforsikring og Autorisasjonsordningen i personforsikring for noen år siden.

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.

2.2 Bedriftens anførsler

Bedriften anfører at Rådgiver har foretatt en rekke manuelle endringer på kjøretøyspesifikasjoner til kundens fordel, som medfører at kunder har fått tilbud om forsikringer til en lavere pris enn det riktige spesifikasjoner ville medført. Både motorvognens ytelsesevne og fysiske mål påvirker prisen på en forsikring.

Det er samlet sett identifisert mer enn 100 tilfeller hvor Rådgiver har solgt motorvogn-forsikringer med manuelle endringer utført av Rådgiver.

Endringene dreier seg i all hovedsak om nedjustering av antall hestekrefter (HK). I snitt har bilene blitt nedjustert med xxx HK. I mange tilfeller er antall HK satt til 1. FinAut ba Bedriften å plukke ut noen representative saker som viser nedjustering av antall hestekrefter, og tabelloversikt som viste eksempler hvor HK ble nedjustert ble oversendt FinAut.

Bedriften anfører videre at i noen tilfeller er motorvognens lengde og bredde endret for å redusere prisen på forsikringen. På forespørsel oversendte Bedriften en oversikt over noen tilfeller som dokumenterer Rådgivers manuelle endringer knyttet til motorvognens mål.

FinAut har også fått oversendt skriftlig dokumentasjon med uttrekk over Rådgivers manuelle endringer.

Bedriften opplyser at Rådgiver har delvis provisjonsbasert lønn.

2.3 Rådgivers anførsler

Rådgiver tar sterk avstand fra påstandene om at Rådgiver aktivt skal ha manipulert systemet for egen vinning, slik det antydes fra Bedriften. Bedriften har vist til noen konkrete uttrekk. Dette er de samme tilfellene som ble trukket særskilt frem i Rådgivers første møte med Intern Utredning i Bedriften. I dette møtet hadde Rådgiver med seg sin PC og la inn tilbud på bilene med korrekte spesifikasjoner. Rådgiver anfører at Rådgiver fikk betydelig avvik fra prisene som Bedriften hadde lagt til grunn som «korrekte». Hvorfor systemene på Rådgivers PC eventuelt har lagt inn et betydelig avvik sammenlignet med de beløp Bedriften anfører som korrekte, må Bedriften svare på. Rådgiver anfører at dette er en teknisk feil som uansett ikke kan legges over på Rådgiver.

Rådgiver anfører at de konkrete uttrekkene knyttet til HK derfor ikke gir bevismessig grunnlag for Bedriftens påstander om at Rådgiver har brutt God skikk. Rådgiver har tvert imot forsøkt å opptre ryddig og lojalt hvor HK er justert opp og tilbudt pris justert opp der denne var for rimelig sammenlignet med tariffen. I de tilfeller hvor Rådgiver faktisk har foretatt manuelle endringer fordi det var feil i systemet, har Rådgiver alltid kontakt med overordnede i Bedriften.

(...)

Rådgiver hevder å ikke ha foretatt bevisste manuelle endringer knyttet til kjøretøyets mål. I møtet med Intern Utredning ble temaet med endring av lengde/bredde helt kort nevnt, men deretter ble det ikke gjennomgått konkrete saker/uttrekk. De uttrekkene Bedriften har vist til har Rådgiver derfor ikke fått undersøkt/kontrollert opp mot systemet som var lagt inn på Rådgivers jobb-PC. Det har følgelig heller ikke knyttet til disse uttrekkene vært kontradiksjon. Derfor er det heller ikke på dette punktet tilstrekkelig bevismessig grunnlag for Bedriftens påstand.

Rådgiver anfører at han ikke fikk varsel om at Bedriften skulle sende Meldingen, og at det kom en som overraskelse at saken ble sendt inn til FinAut etter at det ble enighet om å avslutte arbeidsforholdet.

Rådgiver har alltid forsøkt å utføre sitt arbeid på en samvittighetsfull og god måte. Rådgiver avviser påstandene om at dette er manuelle registreringer foretatt av Rådgiver, og at dette er gjort i egeninteressens formål.

2.4 Bedriftens svar på Rådgivers anførsler og Rådgivers kommentarer til dette

Rådgiver ble innledningsvis i møtet forklart at saken omhandlet manuelle og uriktige endringer på kjøretøyspesifikasjoner, og at det dreide seg om mer enn 100 tilfeller. Videre ble Rådgiver forelagt noen konkrete salg, samt gjort kjent med at det dreide seg om langt flere tilfeller. Ettersom Rådgiver benektet å ha foretatt slike manuelle endringer, med unntak av noen tilfeller Rådgiver forklarte seg om, ble Rådgiver av prosessøkonomiske grunner ikke foreholdt flere konkrete forhold.

Forklaringen om at det kunne være en "bug" knyttet til Rådgivers bruker ble kontrollert, men det ble ikke identifisert feil i systemet. Til dette har Rådgiver kommentert at det at det kunne være en systemfeil eller annet var kun teorier som Rådgiver mente Bedriften måtte undersøke.

(..) Generelt er det uansett slik at tariffen endrer seg i tid, slik at en pris Bedriften vurderte som feil, kan rent tilfeldig vurderes som riktig nå fordi Bedriften endrer modellene fortløpende.

Rekonstruksjon av historisk pris vil aldri bli 100% korrekt, men denne øvelsen er gjennomført på en rekke av de aktuelle bilene og resultatet er gjennomgående det samme; at Rådgiver har har kunnet gi en lavere pris. Bedriften anfører at det at Rådgiver mener Rådgivers pris er riktig mens Bedriftens pris er feil, uansett ikke endrer det faktum at det sentrale i saken er at det er gjort en rekke manuelle og feilaktige endringer knyttet til kjøretøyspesifikasjoner. Endringene er utført av identiteten knyttet til Rådgiver. Tekniske egenskaper, spesielt HK og egenvekt, vil alltid ha stor effekt på premien. Til dette har Rådgiver kommentert at det ikke er riktig at Rådgiver har hevdet at prisen Rådgiver fikk opp var «riktig» og prisen Bedriften fikk opp var «feil». Det sentrale poenget er at prisene Rådgiver fikk opp da spesifikasjonene lagt inn på Rådgivers jobb-PC i møtet var helt annerledes enn Bedriftens, og vesentlig nærmere de prisene som var tilbudt kunden. Hvorfor systemet anga slik pris på Rådgivers jobb-PC har Bedriften ikke gitt noen god forklaring, men Bedriften har angitt noen spekulasjoner i sitt svar som ikke kan etterprøves.

Bedriften bekrefter at det er korrekt at Rådgiver ikke ble fremlagt konkrete eksempler på endringer i lengde/bredde. Til dette har Rådgiver kommentert at Bedriften dermed har brutt grunnleggende krav til forsvarlig saksbehandling.

3. DISIPLINÆRUTVALGETS VURDERING

3.1 Vurdering av brudd på God skikk

Disiplinærutvalget i FinAut skal ta stilling til om Rådgiveren 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 God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet og God skikk-regel nr. 6 om interessekonflikter er særlig aktuelle. De aktuelle God skikk-reglene gjengis i det følgende:

Regel 2 Profesjonalitet:

'Kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Rammene skal være tydelige for kunden. Når kundens valg ikke er basert på rådgivning, skal dette klart fremgå overfor kunden.'

Regel 6 Interessekonflikter:

'Kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås'

I denne saken har Rådgiver bestridt å ha foretatt bevisste manuelle endringer i kjøretøyspesifikasjoner, med unntak av noen tilfeller som skyldes feil kjøretøyspesifikasjoner i systemet og ble avklart med overordnede.

FinAut har blitt forelagt en oversikt som dokumenterer at Rådgivers bruker har foretatt et stort antall manuelle endringer i kjøretøyspesifikasjoner. Disiplinærutvalget legger til grunn at det ikke er mulig å fastslå nøyaktig hva de manuelle endringene har medført av prisendringer, men dette er uansett ikke avgjørende. Disiplinærutvalget legger videre til grunn at det i de fleste tilfeller vil ha gitt en lavere forsikringspremie enn den aktuelle kunden ville fått tilbud om ved riktige mål. På denne bakgrunn er det ikke av betydning om Rådgiver har hatt mulighet til å sjekke prisen på hvert enkelt tilfelle, selv gjennom den PCen som han tidligere disponerte i Bedriften. Disiplinærutvalgets vurdering er at Rådgivers rett til kontradiksjon når det gjelder melding om brudd på God skikk, er ivaretatt gjennom Disiplinærutvalgets behandling av saken.

Det er dermed Disiplinærutvalgets vurdering at Rådgiver har begått en rekke brudd på Bedriftens retningslinjer ved å legge inn manuelle endringer i kjøretøyspesifikasjoner som kan ha resultert i lavere

forsikringspremie. Etter Disiplinærutvalgets vurdering er dette klart i strid med God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet, som blant annet stadfester at kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell.

Rådgiver har delvis 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 Rådgiver har tilbudt kunder en lavere pris enn de skulle hatt om Bedriftens retningslinjer var fulgt, og at Rådgiver dermed kan ha oppnådd økt salg og høyere provisjon. Dette imidlertid ikke avgjørende for saken.

Selv om Disiplinærutvalget ikke er kjent med at det har vært noen 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.

Samlet sett er Disiplinærutvalget av den oppfatning at Rådgiver ikke har satt kundenes interesser foran sine egne interesser, og at God skikk-regel nr. 6 om interessekonflikter er brutt relatert til Sak 2. Dette er etter Disiplinærutvalgets vurdering alvorlig.

Disiplinærutvalget vurderer at det ikke er av betydning for vedtaket om Bedriften har varslet Rådgiver om Bedriftens intensjon om å sende melding til FinAut om brudd på God skikk.

Disiplinærutvalget finner etter en konkret vurdering at det foreligger gjentakende og alvorlige 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) 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 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. Videre har bruddene pågått gjennom store deler av året, og det har gått relativt kort tid fra handlingene ble begått og behandlingen av denne saken.

Bedriften har opplyst at Rådgiver har delvis 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 fritta rådgiverne for ansvar for å etterleve God skikk.

Disiplinærutvalget har vurdert om Rådgiver bør fratas sin autorisasjon for en periode, men etter en samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at handlingene ikke er tilstrekkelig grove 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 Etikkprøven før Rådgivers autorisasjoner eventuelt aktiveres på nytt.

4. DISIPLINÆRUTVALGETS KONKLUSJON

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå Etikkprøven før Rådgivers autorisasjoner eventuelt aktiveres på nytt.

Avgjørelsen kan påklages av Rådgiver til det særskilte klageorganet innen fire uker etter at Disiplinærutvalgets avgjørelse ble meddelt Rådgiver, jf. regelverket § 3-8 c) siste ledd.