

## 2019 - 14 Brudd på God skikk - Skadeforsikring

### Bakgrunn

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok høsten 2019 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 med to ukers svarfrist. Rådgiver svarte innen fristen (Rådgivers svar). Rådgivers svar ble deretter sendt bedriften for uttalelse med svarfrist på en uke. Bedriften hadde ingen kommentarer til Rådgivers svar.

Videre har FinAut bedt Bedriften om en redegjørelse for incentivsystemer som kan ha påvirket rådgiveren, jf. "Veiledning for å avdekke og melde fra om brudd på God skikk". Svar fra Bedriften ble mottatt i januar 2020. Rådgiver ble gitt anledning til å uttale seg om dette og hadde ingen ytterligere kommentarer.

Både Bedriften og Rådgiver har dermed hatt innsynsrett i saksdokumentene og fått anledning til å uttale seg.

Styret finner at saken er godt nok opplyst og for øvrig er egnet for behandling i FinAut, jf. FinAut's regelverk § 3-8 f).

### Saksfremstilling

#### Innledning

Rådgiver er autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen i skadeforsikring, og har vært tilknyttet Bedriften som ansatt/franchisetaker/agent i mange år.

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

#### Bedriftens anførsler

Bedriften anfører i hovedsak at Rådgiver har begått omfattende og alvorlige brudd på Bedriftens interne tegningsretningslinjer over lang tid. Videre anfører Bedriften at Rådgiver har registret ufullstendige og/eller uriktige kundedetaljer. Rådgiver har etter Bedriftens vurdering ikke vist evne og/eller ønske om å ordne opp når kunden tar kontakt for å få rettet avtalen.

Bedriften opplyser at de ovennevnte bruddene blant annet har medført at urettmessig provisjon er utbetalt til Rådgiver, uriktig beregning av premie og potensielt uriktige skadeutbetalinger.

Bedriften anser det som sannsynlig at Rådgivers brudd er bevisste og overveide handlinger, hvor Rådgiver tilsynelatende har vært drevet av hensynet til egen profit. Rådgiver har også vist manglende vilje til å korrigere sin praksis etter at bedriften tok det opp med Rådgiver.

#### Finansnæringens autorisasjonsordninger

Post PB 2572 Solli, 0202 Oslo **Besøk** Hansteens gt. 2, Oslo  
Telefon +47 23 28 42 00 **Web** www.finaut.no **E-post** post@finaut.no

## Rådgivers anførsler

Rådgiver anfører i hovedsak at rutinene ikke var tydelig nok kommunisert, og at Rådgiver ikke har brutt rutinen etter at han/hun ble oppmerksom på denne.

Rådgiver mener han/hun ikke har noen saker på seg ang. bevisste feil og at han/hun alltid har jobbet for hva som er best for Bedriften og kunden. Rådgiver uttaler at han/hun ser at Bedriften beskylder ham/henne for mye, men at dette er saker de ikke har tatt opp med Rådgiver.

Rådgivers svar inneholder for øvrig ingen innsigelser til innholdet i Meldingen.

## Styrets vurdering

### Vurdering av brudd på God skikk

Styret i FinAut skal ta stilling til om Rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på God skikk eller på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b). Styret skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

Rådgiver har generelt benektet at han/hun har noen saker på seg, men har ikke bestridt de faktiske forhold som fremkommer av Meldingen. Styret vil dermed basere sin vurdering på det faktum som er fremholdt av Bedriften.

Spørsmålet er om Rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på God skikk. Basert på faktum legger Styret til grunn at God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet og God skikk-regel nr. 6 om interessekonflikter er særlig aktuelle.

I denne saken er det som nevnt ikke bestridt at Rådgiver har begått en rekke brudd på Bedriftens tegningsretningslinjer.

Etter styrets 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.

Videre følger det av God skikk-regel nr. 6 om interessekonflikter at:

*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.*

Ved at Rådgiver får provisjon basert på tegnede forsikringer har Rådgiver en egeninteresse i å tegne flest mulig avtaler. At de regler som gjelder for tegninger etterleves er avgjørende for å motvirke de interessekonflikter som oppstår i den forbindelse.

Bedriften opplyser at Rådgiverens brudd blant annet har medført at urettmessig provisjon er utbetalt til Rådgiver, uriktig beregning av premie og potensielt uriktige skadeutbetalinger.

Selv om det kan hevdes at det for enkelte av disse kundene ikke har vært en ulempe at Rådgiver har brutt tegningsretningslinjene, vil korrekte risikopremier og skadeutbetalinger generelt være i kundenes interesser.

Samlet sett er styret 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.

Styret finner etter en konkret vurdering at det foreligger brudd på God skikk-regel nr. 2 og nr. 6, at normbruddene er grove og at de har vært gjentakende, samt at bruddene er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b).

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

## Vurdering av sanksjoner

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b) kan styret kan ilegge følgende sanksjoner:

1. *Advarsel. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad. For eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.*
2. *Fratakelse inntil 3 år avhengig av alvorlighetsgrad. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad. For eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.*

Det fremgår videre at følgende forhold bør særlig vektlegges i vurderingen av saken:

*Handlingens grovhet, om kunder, markedets integritet eller bransjens omdømme er blitt skadelidende, den ansattes stilling og erfaring, den ansattes medvirkning til opplysning i saken, tiden mellom handlingen og behandling av sanksjonssaken, om advarsel tidligere er gitt samt finansbedriftens rolle.*

Styret legger vekt på at bruddene har vært omfattende og alvorlige, og har pågått over lang tid. Det er ikke godtgjort at kundene er blitt direkte skadelidende, iallfall ikke økonomisk, men markedets integritet og bransjens omdømme svekkes av slike handlinger.

FinAut har bedt Bedriften redegjøre for hvordan Rådgiverens avlønning har blitt beregnet, herunder i hvilken grad avløningen har vært salgsbasert og eventuelle kommentarer til hvordan Bedriftens belønningssystemer kan ha påvirket Rådgiveren når det gjelder etterlevelse av God skikk.

Bedriften har opplyst hvordan ansatte/franchisetakerne/agentkontorene belønnes.

Et rent salgsbasert belønningssystem kan 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 belønningssystemer) som ikke bygger opp under reglene, vil dette ikke fritta rådgiverne for ansvar for å etterleve God skikk.

Rådgiver anfører at han/hun ikke har fått tilstrekkelig opplæring. Det at Rådgiver autorisert innebærer at vedkommende har fått opplæring i sitt ansvar, etikk og håndtering av interessekonflikter, og styret finner derfor ikke grunnlag for å legge vekt på dette.

Etter styrets vurdering er det skjerpende at bruddene er begått av en person med lang erfaring, og at Rådgivers praksis har fortsatt etter at bedriften tok det opp med Rådgiver. Styret finner derfor ikke å legge vekt på Bedriftens belønningssystemer i vurderingen av sanksjon i denne saken.

Etter en samlet vurdering har styret kommet til at Rådgiver fratras sin autorisasjon for tre år. Dette innebærer at Rådgiver må gjennomføre oppdatert opplæring og avlegge ny autorisasjonsprøve før en bedrift eventuelt kan aktivere Rådgivers

autorisasjon på nytt etter denne perioden. Det er et vilkår at Rådgivers arbeidsgiver anbefaler dette og går god for at vedkommende er skikket, jf. jf. regelverket § 3-8 h).

#### Styrets konklusjon

Rådgiver fratras sin autorisasjon for tre år.

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

Oslo, 15. januar 2020

Gry Nergård, Turid Aspenes, Dag Jørgen Hveem, Christian Henriksen, Inger Kvaal, Hans Olav Rønningen, Øystein Borhaug