

## **1. BAKGRUNN OG SAKSBEHANDLING**

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok sommeren 2020 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 med utvidet svarfrist. Rådgiver svarte innen fristen. (Rådgivers svar). Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse med svarfrist på en uke. Det har vært flere runder med kontradiksjon, som blant annet inkluderer oppfølgingsspørsmål fra FinAut. Siste kommentar ble mottatt fra rådgiver høsten 2020. FinAut har i tillegg mottatt e-poster fra advokat, som bistår Rådgiver.

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

Rådgivers advokat har anmodet om at Bedriften fremlegger fullstendig dokumentasjon for at Rådgiver skal kunne ivareta sin rett til kontradiksjon. Styret vurderer at saken er godt opplyst fra begge parter, og at ytterligere dokumentasjon ikke er nødvendig for behandlingen av saken. Styrets vurdering er at Rådgivers rett til kontradiksjon er godt ivaretatt i prosessen.

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

## **2. SAKSFREMSTILLING**

### **2.1 Innledning**

Rådgiver er autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen for sparing og investering (AFR) og Autorisasjonsordningen i skadeforsikring (Skadeforsikring), Autorisasjonsordningen i kreditt (Kreditt) og Autorisasjonsordningen i personforsikring (Personforsikring).

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

### **2.2 Bedriftens anførsler**

Bedriften anfører at Rådgiver har begått gjentagende brudd på sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen og saksbehandlingen. Meldingen omfatter to konkrete saker relatert til byggelån. Hovedpunktene i Bedriftens anførsler gjengis i det følgende.

Sak 1: Byggelån med overføringer som ikke er relatert til boligprosjekt

Saken gjelder byggelån hvor Bedriften anfører at det er gjort overføringer som ikke har noe med oppføring av ny bolig å gjøre. Det er foretatt flere overføringer fra byggelånet for å dekke avdrag på billån, og det er i tillegg flere overføringer til private kontoer.

De første avvikene ble oppdaget fordi byggelånet var i overtrekk, og dermed kom på Bedriftens interne misligholdsliste. Rådgiver ble gitt flere sanksjoner fra bedriften. Bedriften opplyser at byggelånet ble stående med overtrekk uten å bli konvertert i en lengre periode, og at dette medførte høyere kostnader for kunden.

I forbindelse med konvertering av byggelånet ble det byttet rådgiver i saken. I møtet med kundene kom det frem at den ene parten ikke kjente til overførsler av betydelige beløp til private kontoer. Bedriften hevder at Rådgiver ikke gjorde noen vurderinger av om overføringene gjaldt byggrelaterte formål.

FinAut har etterspurt informasjon om medlåntaker var kjent med utbetalingene knyttet til billån. Bedriften er usikker på hvor vidt medlåntaker er kjent med dette, og anfører at utbetalingene i utgangspunktet aldri skulle vært gjennomført av Rådgiver. Dette er et klart brudd på Bedriftens rutine for byggelån og brudd på fullmakt. Når Rådgiver allikevel bryter fullmakten, anfører Bedriften at medlåntaker burde vært varslet.

FinAut har også etterspurt nærmere informasjon om hvilke rutiner Bedriften har for å følge opp kunderådgivere og kontrollere utbetalinger i forbindelse med byggelån. Bedriften har gitt denne informasjonen.

#### Sak 2: Byggelån med belastninger fra fakturaer i andre enn kundens navn uten at denne er informert

Saken gjelder et byggelån hvor fakturaer som er belastet byggelånet, er utstedt i navnet på entreprenør, og Bedriften anfører at disse er belastet byggelånet uten at kunde har godkjent eller vært informert om belastningene. Det mangler også underlag på to fakturaer.

Bedriften anfører at om et større beløp er belastet byggelånet uten signatur fra kunden. FinAut har etterspurt nærmere informasjon om hva som skiller disse utbetalingene fra de øvrige utbetalingene. Bedriften har opplyst dette.

Bedriften opplyser at det er ingen grunn til å tro at fakturaene ikke er relatert til byggeformål, men Rådgivers kundebehandling gjør at kunde ikke har hatt mulighet for å følge opp budsjett og hva kunden faktisk har betalt for.

I utdrag fra Bedriftens rutine for byggelån fremgår blant annet at alle utbetalinger skal dokumenteres med faktura/kvittering, og alle posteringer skal avstemmes fortløpende mot budsjett.

Bedriftens vurdering er at kundebehandlingen ikke har vært redelig og profesjonell, og informasjon og rådgivning har vært misvisende overfor kunde. Det anføres at Rådgiveren har misbrukt den tilliten kundene skal ha til rådgivning, og at handlingene kan svekke Bedriftens omdømme.

Som det fremkommer i punkt 2.3 under, anfører Rådgiver at kjøpekontrakt mellom kjøper og selger var spesiell, men grundig gått gjennom og påtegnet av bransjeansvarlig i bedriften, samt at byggelånet ble besluttet av fagstøtte. FinAut har etterspurt og fått Bedriftens kommentarer til dette.

Kravet om garanti ble løst ved at selger satte et beløp på sperret konto som disponeres i fellesskap av selger og kjøper. Bedriften anfører at Rådgiver opphevet sperren uten å innhente aksept fra kjøper.

### **2.3 Rådgivers anførsler**

Rådgiver har inngitt kommentarer til de to sakene Meldingen gjelder. I det følgende gjengis hovedpunktene i Rådgivers anførsler, samt Bedriftens kommentarer til Rådgivers svar.

#### Sak 1: Byggelån med overføringer som ikke er relatert til boligprosjekt

Rådgiver bekrefter at byggelånet ble belastet for terminbeløp på billån, etter kundens anmodning. Rådgiver begrunner de første utbetalingene med at låntaker hadde fått overført/innbetalt midler på byggelånet tidligere, og at det derfor ble vurdert som forsvarlig å belaste byggelånet. Ytterlige utbetalinger begrunnes i at bilen ellers ville blitt tvangs solgt, med stor sannsynlighet for ytterligere tap for kunde. Kunden var kommet langt med å få slutført byggingen, og det ble oppfattet som forsvarlig å ta dette inn i byggelånet. Rådgiver anfører at medlåntaker kjente til betalingene på billånet. Etter hva Rådgiver husker, kom fakturaene fra medlåntaker, og begge var enig i at en slik midlertidig løsning var bedre enn tvangs salg av bilen og potensielt stor risiko for restgjeld.

Rådgiver erkjenner at de interne retningslinjer for belastning av byggelån for kostnader som ikke er knyttet til bolig derfor ble brutt, men gitt omstendighetene, er det ikke så alvorlig at autorisasjon skal trekkes tilbake.

Når det gjelder overførsler til private kontoer, anfører Rådgiver at utbetalingene ble utført etter henvendelse fra låntaker. Overføringsbilag ble påført kundens beskrivelse av formål og bakgrunn (relatert til husbyggingen). Rådgiver erkjenner at de interne krav til dokumentasjon for disse transaksjoner ikke i tilstrekkelig grad er oppfylt. Rådgivers advokat fremhever i den forbindelse at Rådgiver kan ha blitt bevisst manipulert.

Rådgiver oppfatter at det tok unødig lang tid å få konvertert byggelånet. Hovedårsaken for forsinkelsen var uansett mangel på brukstillatelse/ferdigtilatelse.

Rådgiver viser til at kunden har fått økt sin låneramme etter konvertering av byggelånet, og at dette må understøtte at tidligere kredittvurderinger ikke har vært dårlige.

#### Sak 2: Byggelån med belastninger fra fakturaer i andre enn kundens navn uten at denne er informert

Rådgiver uttaler at kjøpekontrakt mellom kjøper og selger var spesiell, men grundig gått gjennom og påtegnet av bransjeansvarlig i Bedriften, og byggelånet ble besluttet av fagstøtte. Betalingene ble konferert med fagstøtte underveis i byggeprosessen, og etter Rådgivers vurdering tolket som godkjent i henhold til kjøpekontrakt.

Ved konvertering av byggelån er alle transaksjoner gjennomgått med kunder før signering av nytt lån, og det skal ligge et vedlegg i konverteringssaken som viser alle kostnader samlet som er godkjent av kunder.

Når det gjelder Bedriftens påstand om at belastninger er gjort uten signatur fra kunde, skjønner Rådgiver ikke hva som menes med dette. (...) Rådgiver har uttalt at i denne spesielle saken mener Rådgiver at de fleste fakturaer kom direkte fra utbygger. Rådgiver beklager dersom kunden nå påpeker at informasjonen underveis i byggeprosessen har vært mangelfull.

Som svar på FinAuts anmodning om supplerende informasjon, anfører Rådgiver at de fleste fakturaer i denne saken ble sendt inn av selger, og at alle transaksjoner er gått gjennom uten innvendinger fra kunden i forbindelse med konvertering av byggelån. I tillegg hadde trolig kjøper byggelån synlig i egen nettbank i byggeperioden.

Angående oppheving av sperret beløp, bestrider Rådgiver på det sterkeste at dette er gjort uten aksept fra kjøper. Rådgiver hevder kjøper kom med anmodning/fullmakt, og ble klart frarådet dette av Rådgiver og Bedriften. Rådgiver konfererte med fagansvarlig som konkluderte med at Bedriften kunne fraråde dette, men ikke nekte kjøpers ønske.

### 3. STYRETS VURDERING

#### 3.1 Vurdering av brudd på God skikk

Styret i FinAut skal ta stilling til om Rådgiveren har begått alvorlige eller gjentagende 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 b). Styret skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet er særlig aktuell i vurderingen av denne saken. Regelen lyder som følger:

*«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.»*

Relatert til Sak 1 og overføringene til å dekke billån, erkjenner Rådgiver at de interne retningslinjer for belastning av byggelån for kostnader som ikke er knyttet til bolig, ble brutt. Etter styrets vurdering er det klart at det å benytte byggelån til å dekke annet enn kostnader knyttet til bolig, ikke er i tråd med redelig og profesjonell kundebehandling. Rådgivers påstand om at det ble oppfattet som forsvarlig å ta billånet inn i byggelånet fordi kunden var kommet langt med å få slutført byggingen, vitner om at Rådgiver bevisst har sett bort fra retningslinjene som gjelder for byggelån.

Når det gjelder overførslene til private kontoer, erkjenner Rådgiver at de interne kravene til dokumentasjon for disse transaksjoner ikke i tilstrekkelig grad er oppfylt. Ettersom Rådgiver ikke har overholdt dokumentasjonskravene, er det vanskelig å få klarhet i hvorvidt kunden har forsøkt å manipulere Rådgiver. Det er imidlertid etter styrets vurdering uten betydning for saken. Når det var tale om overføringer til private kontoer, burde Rådgiver vist større aktsomhet og sørget for god dokumentasjon på at det var tale om utbetalinger til boligformål. Å unnlate dette er et klart brudd på God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet, i tillegg til å være i strid med Bedriftens rutiner. Styret legger til grunn at Rådgiver har unnlatt å informere medlåntaker om utbetalingene, i strid med Bedriftens retningslinjer. Etter styrets vurdering er det særlig alvorlig at Rådgivers unnlatelse av å overholde dokumentasjons-, og informasjonskravene i dette tilfellet har gått ut over en medlåntaker.

I Sak 2 anfører Bedriften at et beløp er belastet byggelånet uten at kunde har godkjent eller vært informert om belastningene, samt at det mangler underlag på to fakturaer. Rådgiver bestrider at kunde ikke har vært informert. På denne bakgrunn har FinAut etterspurt nærmere informasjon.

Bedriften opplyser at det kan se ut som disse er utbetalt på bakgrunn av fakturaer mottatt direkte fra selger uten at kunden har blitt forelagt disse. Dette i motsetning til overføring av kjøp av byggesett, som er signert ved utbetalingsfullmakt ved åpning av byggelånet. Rådgiver anfører at de fleste fakturaer i

denne saken ble sendt inn av selger/utbygger. Videre viser Rådgiver til at alle transaksjoner er gått gjennom uten innvendinger fra kundene i forbindelse med konvertering av byggelån, og at kundene trolig har hatt tilgang til byggelånet via nettbanken. Styret legger til grunn at Rådgiver ikke har forelagt fakturaene fra selger/utbygger for kunden før utbetaling, i strid med Bedriftens retningslinjer for byggelån. Det er sentralt at kundene kan ha tillitt til at det ikke foretas utbetalinger fra deres lån uten at de informeres på forhånd. Rådgivers brudd på informasjonsplikten er etter styrets vurdering et brudd på God skikk-regel nr. 2 om profesjonalitet. At kundene ble informert i etterkant i forbindelse med konvertering, eller eventuelt kunne følge med på utførte utbetalinger i nettbanken, endrer ikke på dette.

Rådgiver anfører å ha konferert med Bedriftens fagstøtte i forbindelse med utbetalingene, mens banken ikke finner spor av slik dialog. Som Bedriften har påpekt, er det ikke noe som tyder på at utbetalingene ikke var relatert til byggeformål. Det er ikke bestridt at Rådgiver har vurdert fakturaenes rettmessighet oppimot byggelånet. Selv om Rådgiver har konferert med fagstøtte, er det likevel slik at det er gitt mangelfull informasjon til kundene. Styret kan derfor ikke se at det er avgjørende for saken om Rådgiver har rådført seg med andre i Bedriften.

Styret 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 b).

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

### **3.2 Vurdering av sanksjoner**

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b) kan styret 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 særlig bør 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.*

Bruddene på God skikk er som nevnt vurdert å være alvorlige og gjentakende. Videre har Rådgiver lang erfaring fra bransjen, noe som trekker i retning av at bruddene på God skikk bør sanksjoneres. Styret

legger til grunn at Rådgiver bevisst har brutt Bedriftens retningslinjer for byggelån relatert til utbetalingene knyttet til billån, og at Rådgiver i flere tilfeller har unnlatt å dokumentere utbetalinger og brutt plikten til å informere kunden og medlåntaker før utbetalinger. Styret finner dette sterkt kritikkverdig.

Styret utelukker ikke at kunder har blitt skadelidende, uten at dette momentet vektlegges i saken. Imidlertid er styrets vurdering at markedets integritet og bransjens omdømme er svekket av Rådgivers handlinger.

Styret bemerker at uregelmessighetene ble oppdaget i forbindelse med at lånet gikk til mislighold, samt at kunde tok kontakt. Selv om det kan stilles spørsmål ved om Bedriften burde hatt bedre oppfølgings-, og kontrollrutiner, vil styret påpeke at Rådgiver har et selvstendig ansvar for å etterleve Bedriftens retningslinjer og God skikk.

Etter en samlet vurdering har styret kommet til at Rådgivers brudd er av en så alvorlig karakter at advarsel ikke vil være tilstrekkelig som sanksjon.

Rådgiver er autorisert i henhold til FinAuts fire autorisasjonsordninger for ansatte: Sparing og investering (AFR), Kreditt, Skadeforsikring og Personforsikring. Bruddene denne saken gjelder, er primært innenfor virkeområdet for Kreditt, men brudd på God skikk eller andre sentrale atferdsnormer innenfor én autorisasjonsordning, kan få følger også for andre autorisasjonsordninger innenfor FinAut, jf. regelverket § 3-8 a).

Styrets konklusjon er at Rådgiver fratras sin autorisasjon i Kreditt for ett år. Dette innebærer at Rådgiver må gjennomføre oppdatert opplæring og avlegge ny autorisasjonsprøve før en bedrift 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. regelverket § 3-8 h).

Etterlevelse av God skikk er sentralt for alle FinAuts autorisasjonsordninger, og styret har derfor kommet til at Rådgiver i tillegg ilegges advarsel relatert til Rådgivers autorisasjoner i Sparing og investering (AFR), Skadeforsikring og Personforsikring. Videre pålegges Rådgiver å avlegge og bestå eksamenen "Tverrgående emner" innen tre måneder fra styrets avgjørelse meddeles Rådgiver, som vilkår for opprettholdelse av autorisasjonene i Sparing og investering (AFR), Skadeforsikring og Personforsikring.

#### **4. STYRETS KONKLUSJON**

Rådgiver fratras sin autorisasjon i Kreditt for ett år. Rådgiver ilegges advarsel relatert til autorisasjonene i Sparing og investering (AFR), Skadeforsikring og Personforsikring. I tillegg pålegges Rådgiver å avlegge og bestå eksamenen "Tverrgående emner" innen tre måneder fra styrets avgjørelse meddeles Rådgiver,

som vilkår for opprettholdelse av autorisasjonene i Sparing og investering (AFR), Skadeforsikring og Personforsikring.

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

Oslo, 21. oktober 2020

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