

16.12.2025 - Sak 55: Disiplinærutvalgets vedtak

Bakgrunn og saksbehandling

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok høsten 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 av FinAut. Rådgiver svarte, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Siste kommentar ble mottatt fra Bedriften høsten 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 er autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen for Skadeforsikring (årxx), Personforsikring (årxx), samt Skadeforsikring næringsliv (årxx).

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 brudd på flere regler i bransjenormen God skikk.

Rådgiver er ansatt i et selskap som er agent for Bedriften (Agenten).

For noen år siden ga Bedriften en skriftlig advarsel til Agenten, blant annet som følge av handlinger fra Rådgivers side knyttet til endring av forsikringsavtaler etter at skade var oppstått, samt lagring av kundedata på privat e-post. Ifølge Agenten mottok Rådgiver i denne forbindelse også en muntlig advarsel.

Som del av rutinemessig oppfølging etter saken for noen år siden, gjennomførte Bedriften en ny kontroll i årxx. Kontrollen avdekket brudd på interne retningslinjer av et slikt omfang og en slik alvorlighetsgrad at Bedriftens (...) gjennomførte ytterligere undersøkelser.

Kontrollen avdekket flere forhold som Bedriften vurderer som brudd på God skikk. Dette omfatter blant annet at Rådgiver ved flere anledninger har registrert feil areal og/eller byggeår på bygninger. Dette har gitt kundene lavere premie, men samtidig medført risiko for utfordringer ved skadeoppgjør. Videre er det avdekket et stort antall tilfeller der det er lagt til minimums tilleggsdekning på 1G på yrkesskade, uten dokumentert behovsgjennomgang eller rådgivning. Rådgiver har forklart at kundene ble informert om at dekningen ble lagt til, men uten at kundene tok stilling til behov eller størrelse.

Det er også avdekket tilfeller der Rådgiver har endret automatisk innhentede kjøretøydata i salgssystemene, herunder feil merkekode og feil lengde på bobil, noe som har resultert i lavere premie, men økt risiko for manglende eller redusert dekning ved skade.

Videre har flere kunder som driver med bilsalg blitt tilbudt feil forsikringsprodukt, ved at firmabilforsikring er benyttet i stedet for demonstrasjonsbilforsikring. Dette medførte at kundene ikke ble tilbudt underslagsforsikring, samtidig som de fikk lavere premie. Bedriften opplyser at dette også har gitt Rådgiver høyere provisjon.

I tillegg er det avdekket flere tilfeller der kundedata har vært lagret på Rådgivers private e-post, og dermed ikke vært omfattet av Bedriftens lovpålagte sletterrutiner. Det er også funnet mangler i dokumentasjon ved at henvendelser og avtaler med kunder ikke er notert, og mottatt dokumentasjon ikke er lagret i Bedriftens systemer.

Bedriften vurderer at flere av de avdekkede forholdene er egnet til å svekke bransjens omdømme.

Praksisen med å legge til minimums tilleggsdekning på 1G på yrkesskade vurderes av Bedriften å innebære manglende behovsgjennomgang. Dette har medført at kundene ikke har tatt stilling til om de hadde behov for utvidet dekning, eller hvilken størrelse tilleggsdekningen burde hatt. Bedriften påpeker at noen kunder trolig ikke hadde behov for utvidet dekning, mens andre kunne hatt behov for høyere dekning enn 1G. På denne bakgrunn vurderer Bedriften at kundens interesser og behov ikke er ivaretatt på beste måte, og at Rådgiver ikke har opptrådt profesjonelt og redelig. At kundene ikke har reagert på informasjon om tilleggsdekningen, tillegges ikke avgjørende vekt. Bedriften anfører at kunder normalt ikke har forutsetninger for å vurdere hva de ellers ville hatt av dekning. Bedriften viser til at både interne retningslinjer og FinAuts retningslinjer stiller krav om behovsanalyse, noe som ikke er oppfylt.

Når det gjelder endringer i kjøretøydata, viser Bedriften til at det i både bobil- og biltilfellene forelå tidligere tilbud fra andre rådgivere kort tid i forveien. Disse var basert på korrekt og automatisk innhentede data via Bedriftens salgssystem. I bobiltilfellene forelå det også lagret e-postkorrespondanse der kunden hadde oppgitt korrekt lengde. Bedriften finner det påfallende at Rådgiver likevel registrerte kjøretøyene med kortere lengde enn faktisk.

I tilfellet med personbil viser Bedriften til at kjøretøyet etter korrekte data ble vurdert som uønsket risiko, med krav om særskilt godkjenning fra (...). Det fremgår at Rådgiver manuelt endret merkekode til en bilmodell med lavere risiko. Bedriften anfører at kundene som følge av dette ikke fikk korrekt og fullstendig informasjon om hva som ble forsikret, og at kundebehandlingen ikke fremstår som redelig og profesjonell.

Bedriften bekrefter at data nå er slettet fra privat e-post, men påpeker at kundedata i en periode har vært lagret i strid med personvernregler og kundens rettigheter. Det vises til at bruk av privat e-post ble tatt opp med Rådgiver allerede i et møte årxx, uten at praksisen opphørte.

Samlet sett fastholder Bedriften at Rådgivers praksis innebærer brudd på kravene til profesjonell og redelig kundebehandling, og at kundens interesser og behov ikke er ivaretatt i samsvar med gjeldende retningslinjer.

Rådgivers anførsler

Rådgiver viser i sitt svar til at hen er kjent med anførslene om brudd på tegningsregler i forbindelse med salg av forsikring til bedriftsmarkedet. Hen anfører at opplysninger om bygningers størrelse er innhentet fra kundene, og at disse opplysningene er lagt til grunn ved registrering i systemene.

Når det gjelder tilleggsdekning på 1G for yrkesskade, bekrefter Rådgiver at slik dekning er lagt til i et antall tilfeller. Hen opplyser at kundene er informert om dekningen, og at kundene ikke har reagert på dette. Rådgiver erkjenner samtidig at kundene burde vært bedre informert, men anfører at intensjonen var å gi kundene bedre dekning som del av et totalkundeforhold.

Rådgiver redegjør videre for tilfeller der merkekode og kjøretøyopplysninger er endret. I (xx) tilfeller knyttet til bobiler forklarer hen at endringer ble gjort fordi systemet ikke klarte å beregne pris basert på registreringsnummer. Hen opplyser at hen da endret (...). Rådgiver erkjenner at registreringen ikke var tilstrekkelig nøyaktig. I et annet tilfelle forklarer hen feil merkekode med forveksling mellom hybrid og ikke-hybrid kjøretøy.

Når det gjelder bruk av privat e-post, opplyser Rådgiver at privat e-postadresse kun er benyttet på telefon til å videresende bilder og dokumentasjon til jobb-e-post, og at all lagret data ble slettet etter samtale med Bedriften.

Rådgiver anfører avslutningsvis at hen ikke har hatt intensjon om å gjøre noe feil eller ta snarveier, og at forholdene skyldes slurv i forbindelse med salg av forsikring til bedriftsmarkedet. Hen viser til lang erfaring med salg av forsikring uten tidligere tilsvarende saker. Rådgiver beklager at hen ikke satte seg tilstrekkelig inn i rutinene for bedriftssalg, og ber om å få anledning til å gjennomføre ny opplæring. Ingenting har blitt gjort for å «lure systemet», eller selge. Data som har vært lagret, har vært lagret i en sikret telefon med kode, kryptert og med sikkerhetslås.

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.

Rådgiver erkjenner at det er begått feil i flere saker, og Disiplinærutvalget legger derfor disse faktiske forholdene i saken til grunn.

Disiplinærutvalget legger til grunn at Rådgiver i et betydelig antall saker la inn en standardtilleggsdekning (1G på yrkesskade) uten dokumentert behovsanalyse eller reell rådgivning, i strid med Bedriftens retningslinjer. Rådgiver viser til at kundene ikke har reagert på informasjon om dekningen. Disiplinærutvalget understreker at dette ikke er et moment som har betydning i vurderingen av om det er ytt tilfredsstillende rådgivning til kundene.

Videre har Rådgiver begått gjentatte feil knyttet til tegning av skadeforsikringer. Rådgiver har endret automatisk innhentede kjøretøydata (feil merkekode, feil lengde på bobiler), som ga lavere premie. Videre har enkelte kunder som driver med bilsalg blitt tegnet på firmabilprodukt fremfor demonstrasjonsbil, slik at underslagsdekning ikke ble tilbudt. Bedriften opplyser at dette ga lavere premie for kunden samtidig som Rådgiver fikk høyere provisjon. At Rådgiver har hatt provisjonsbasert lønn, kan gi en egeninteresse i å tegne flest mulig avtaler. Disiplinærutvalget bemerker at det er

avgjørende for å motvirke de interessekonflikter som kan oppstå i forbindelse med tegning av forsikringer at Bedriftens retningslinjer overholdes. 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. Det er i seg selv tilstrekkelig å konstatere at rådgivningen ikke er i tråd med God Skikk.

Disiplinærutvalget finner videre at det er dokumentert flere eksempler på manglende notater om henvendelser og manglende lagring av mottatt dokumentasjon i Bedriftens systemer.

Disiplinærutvalget finner at Rådgivers handlinger innebærer brudd på God Skikk regel 2 (Profesjonalitet), regel 4 (Grunnlag og behovsanalyse), regel 5 (Informasjon) og regel 10 (Dokumentasjon).

Når det gjelder bruk av privat e-post, legger Disiplinærutvalget til grunn at det er gjentatte tilfeller av lagring av kundedata på Rådgivers private e-post. Bedriften opplyser at dette ble tatt opp med Rådgiver tidligere, uten at praksisen opphørte.

Det følger av God skikk regel 3 at personopplysninger skal håndteres på en måte som sikrer personvern og kundens rettigheter. Rådgivers oversendelse av kundeinformasjon til sin private e-post, er utvilsomt et brudd på God skikk og på Bedriftens retningslinjer. Det er ikke av betydning at opplysningene i ettertid er slettet av Rådgiver. Regelverket for behandling av personopplysninger oppstiller en rekke forpliktelser, blant annet knyttet til databehandling og lagring. Når Rådgiver sender slike opplysninger til sin private e-post uten at dette er avklart med Bedriften, har Bedriften ikke mulighet til å sørge for etterlevelse av personvernregelverket. Slike brudd innebærer også grove brudd på God skikk.

Samlet er det Disiplinærutvalgets vurdering at Rådgiver har begått grove 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).

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 om Rådgiver bør fratas sin(e) autorisasjon(er). Etter en samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at handlingene ikke er tilstrekkelig grove til 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, og bemerker at Rådgiver selv ber om å få gjennomføre ny opplæring.

På bakgrunn av ovennevnte er Disiplinærutvalgets konklusjon at Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå praktisk prøve i Skadeforsikring, Personforsikring og Skadeforsikring næringsliv før Rådgivers autorisasjoner kan aktiveres på nytt. Rådgiver har nå status som utmeldt av autorisasjonsordningene som følge av at han ikke lenger er tilknyttet Bedriften. De praktiske prøvene må bestås før eventuell ny arbeidsgiver kan aktivere Rådgivers autorisasjoner.

Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå praktisk prøve i Skadeforsikring, Personforsikring og Skadeforsikring 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 g.