

2023-05-02

1. BAKGRUNN OG SAKSBEHANDLING

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok vinteren 2023 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. Rådgiver svarte, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Siste kommentar ble mottatt fra Rådgiver noen dager etter dette.

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

Disiplinærutvalget finner at saken er så godt opplyst som partene har grunnlag for å bidra til ut fra sakens omstendigheter, men at faktum like fullt ikke er tilstrekkelig til å realitetsbehandle saken. Disiplinærutvalget har derfor kommet til at saken må avvises, jf. FinAuts regelverk § 3-8 g). Disiplinærutvalget finner det likevel hensiktsmessig å redegjøre for Bedriftens og Rådgivers anførsler, og utvalgets vurderinger i saken.

2. SAKSFREMSTILLING

2.1 Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen for skadeforsikring for flere år siden og personforsikring i noen år etter dette.

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

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

2.2 Bedriftens anførsler

Bedriften anfører at Rådgiver har informert to kunder (et par) at lånet de har søkt om ikke kan bevilges før kundene har signert personforsikring. Banksjef og en annen rådgiver har hørt dette i åpent kontorlandskap, og Bedriften anfører i Meldingen at Rådgiver har innrømmet dette. Kundene har i ettertid kontaktet kundesenteret. Kundene har informert om at de ikke har forstått hva avtalen gjelder og lurte på hva regningen gjaldt. Det var satt opp personforsikring med en årspremie som tilsvarer 10 % av kundens samlede bruttoinntekt. Kundesenteret har opplyst til Bedriften at det er en språkbarriere knyttet til kundene.

Bedriften har vist til følgende tidslinje for salg av personforsikring og boliglån:
(...)

Bedriften er ikke kjent med om det har vært fysiske møter eller telefonsamtaler i kundekontakten, og Bedriften har ikke mulighet til å kontrollere om det har vært med tolk i samtalen eller ikke.

I forbindelse med denne saken har Bedriften ettergått salgene Rådgiver har gjennomført for en periode. Gjennomgangen viser at Rådgiver har gjennomført salg av personforsikring til seks husstander, hvorav én husstand avsluttet forsikringen ved bruk av angrerett, og at kun tre av husstandene har beholdt forsikringene frem til dagens dato.

Bedriften har undersøkt tilbudet som er lagt opp til denne aktuelle kunden og at dette er det systemet har anbefalt, uten endringer gjort av rådgiver.

Bedriften kan ikke garantere at telefonsamtalen som leder og medarbeider har overhørt, gjelder denne saken eller en annen aktiv sak.

2.3 Rådgivers anførsler

Rådgiver anfører at Rådgiver aldri har krevd fra noen kunder at de må tegne personforsikring for å få lån.

Rådgiver anfører at det ikke kan være riktig at banksjef og annen rådgiver har overhørt at Rådgiver har stilt krav om tegning av forsikring, da kundene er kinesiske og all dialog som har blitt gjort med dem, har vært på fysisk møte og med tolk.

Videre anfører Rådgiver at kundene også har fått finansieringsbevis, kjøpt bolig samt signert lån lenge før personforsikringene ble diskutert. Personforsikringene ble også signert på fysisk møte i banken, hvor kundene var fornøyde og glade.

Rådgiver har på ingen tidspunkt innrømmet forholdene som fremgår av Meldingen, og Rådgiver gir uttrykk for at det er sterkt kritikkverdige at det blir sendt inn en sak til FinAut uten hold i virkeligheten.

Rådgiver uttaler å være fullt klart over hva Rådgiver kan gjøre og ikke gjøre. Kundene satt i personmøte med tolk og forstod godt hva de signerte. Her virker det mer som om kundesenteret ikke har forstått kundene, noe Rådgiver kan forstå da de ikke snakker norsk.

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 har uttalt per telefon til kunder at lånet ikke kan bevilges før kundene har signert personforsikring. Rådgiver er enig i at slike koblingssalg ikke er tillatt etter Bedriftens retningslinjer, men bestrider at Rådgiver har gjort dette.

Rådgiver har for det første anført at Rådgiver ikke har snakket med de aktuelle kundene per telefon, og at det dermed ikke kan stemme at andre i Bedriften har overhørt en slik samtale. Til dette har Bedriften uttalt at Bedriften ikke kan garantere at telefonsamtalen som leder og medarbeider har overhørt, gjelder denne saken eller en annen aktiv sak.

For det andre har Rådgiver anført at kundene har fått finansieringsbevis, kjøpt bolig samt signert lån lenge før personforsikringene ble diskutert. Ifølge tidslinjen som Bedriften har fremlagt, ble tilbudet om personforsikring oversendt

før finansieringsbeviset ble innvilget. Forsikringsavtalen ble imidlertid signert samme dag som låneavtalen. Det kan dermed ikke utelukkes at finansieringsbeviset og innvilgningen av lån har vært tilknyttet personforsikringen.

Bedriften har bekreftet at det ikke foreligger lydopptak som kan dokumentere hva som ble sagt i samtalen Meldingen gjelder. Hvorvidt Rådgiver har stilt vilkår om signering av personforsikring, er dermed et bevissspørsmål som vanskelig kan avgjøres gjennom Disiplinærutvalgets skriftlige saksbehandling.

På bakgrunn av ovennevnte har Disiplinærutvalget etter en konkret vurdering kommet til at saken ikke er egnet for behandling i FinAut, og at saken dermed avvises i henhold til FinAuts regelverk § 3-8 f).

4. DISIPLINÆRUTVALGETS KONKLUSJON

Saken avvises i henhold til FinAuts regelverk § 3-8 g).