

10.03.2026 - Sak 53: 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 Rådgiver senhøsten 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) og Personforsikring (årxx).

I henhold til FinAut's regelverk § 3-8 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 etter at det gjennom intern kontroll ble avdekket avvik i Rådgivers salgsregistreringer. Det ble avdekket at Rådgiver ved flere anledninger har registrert salg på seg selv, til tross for at salget allerede var gjennomført av forhandler eller nettbutikk.

I samtale med intern utredning har Rådgiver erkjent at dette har skjedd både i tilfeller der hen har hatt kontakt med kunden, og i tilfeller der hen ikke har hatt noen kundekontakt. Rådgiver har forklart at handlingene delvis var motivert av et ønske om å forbedre egne salgstall. Hen har videre erkjent å ha registrert helt fiktive salg på egen salgsidentitet uten noen form for kundekontakt. Rådgiver har ikke kunnet angi når denne praksisen startet, og har heller ikke kunnet utelukke at den har pågått over hele hennes ansettelsestid på om lag xx år.

Bedriften vurderer at forholdene innebærer klare brudd på interne rutiner for registrering av salg, herunder krav om faktisk kundekontakt. (...) Det fremheves som særlig alvorlig at Rådgiver har registrert salg på seg selv etter at garanti på kjøretøysforsikring var sendt, noe som etter rutinen likestilles med at forsikringen er satt i kraft.

Videre vurderer Bedriften at handlingene utgjør brudd på flere regler i bransjenormen «God skikk», herunder reglene om profesjonalitet og korrekt informasjon, personvern, grunnlag og behovsanalyse samt dokumentasjon og avtalt oppfølging.

Bedriften legger også til grunn at handlingene har gitt Rådgiver økonomisk vinning, ved at hen har fremstått som mer produktiv enn hen faktisk har vært. Dette har påvirket interne vurderinger, blant annet (...)

Bedriften tilbakeviser at den aktuelle praksisen er kjent eller akseptert i virksomheten, og anfører at det ikke er gitt opplæring eller instruksjoner som åpner for uriktig salgsregistrering eller fiktive salg. Bedriften anfører videre at Rådgiver har gjennomført omfattende opplæring i etikk og God skikk, og har hatt tilstrekkelig kjennskap til gjeldende regler.

Bedriften anfører at omfanget av avvikene er betydelig og gjennomgående, og at Rådgiver har vært klar over at praksisen var i strid med regelverket. Videre anfører Bedriften at uriktig salgsregistrering har gitt Rådgiver urettmessige fordeler og utgjør et alvorlig tillitsbrudd. Fravær av kundeklager er ikke avgjørende.

Rådgivers anførsler

Rådgiver anfører at hen ikke har brutt bransjenormen «God skikk», og at det uansett ikke foreligger grunnlag for reaksjon mot hen. Hen bestrider Bedriftens faktumbeskrivelse, og anfører at denne er misvisende og delvis uriktig.

Rådgiver anfører at hen har handlet i god tro, i samsvar med den opplæringen hen har fått og den praksis som har vært fulgt i Bedriften. Hen anfører at registrering av salg på seg selv i saker der forsikringer allerede er aktivert via forhandler eller nettbutikk, har skjedd i tilfeller der hen har arbeidet med saken (herunder foretatt behovsanalyse). Hen anfører at denne praksisen var akseptert i Bedriften frem til hen i mmåå fikk beskjed om å endre praksis.

Rådgiver bestrider at hen har registrert fiktive salg. Dette er misvisende. Internkontrollen som Bedriften viser til, avdekket to avvik som de refererer til som «fiktive salg». Avviket knytter seg så vidt forstås til to saker hvor kunder har fått aktivert forsikringer via bilforhandler. Rådgiver anfører at hen har utført oppgaver på saken, men kan ikke erindre å ha hatt kontakt med kunden. (...)

Videre bestrider Rådgiver at hen har handlet for å oppnå vinning. Hen avviser at hen har mottatt urettmessig lønn, bonus eller andre fordeler som følge av salgsregistreringene. Bedriften har ikke dokumentert slike fordeler.

Rådgiver anfører også at Bedriften ikke har oppfylt sitt ansvar for å sikre klare rutiner og etterlevelse av regelverket. Hen anfører at internkontrollen og referatet fra samtale med utreder gir et uriktig bilde av hens forklaringer, og at hen ikke har hatt reell mulighet til å korrigere feil og misforståelser.

Forholdene gjelder interne rutiner for tilordning av salg, og ikke hens opptreden overfor kunder. Rådgiver anfører at hen har opptrådt profesjonelt, gitt korrekt informasjon, ivare tatt personvern og oppfylt kravene til behovsanalyse og dokumentasjon. Det er uansett ikke grunnlag for reaksjon.

Disiplinærutvalgets vurdering

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 c). Disiplinærutvalget skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

Rådgiver erkjenner at hen har registrert salg på seg selv i tilfeller der hen ikke selv har vært den som formelt har gjennomført salget. Disiplinærutvalget legger til grunn at Rådgiver i et betydelig antall saker har registrert salg på seg selv i tilfeller hvor kunden har tegnet forsikring gjennom nettløsning eller andre kanaler. Rådgiver anfører at hen har arbeidet med disse sakene, og praksisen med å registrere sakene på seg selv, etter hens oppfatning er akseptert i Bedriften. Dette bestrides av Bedriften. Det er ikke dokumentert noe arbeid med sakene, og FinAut finner at Rådgivers forklaring på dette punktet ikke er sannsynliggjort og dermed ikke kan legges til grunn. Disiplinærutvalget finner at Rådgiver har handlet i strid med Bedriftens retningslinjer på området.

Brudd på slike interne retningslinjer kan etter omstendighetene, og basert på en konkret vurdering, innebære brudd på «andre sentrale atferdsnormer», jf. FinAuts regelverk § 3-8 c). I denne saken er imidlertid Disiplinærutvalgets vurdering at Rådgiver ikke har begått brudd på God skikk og at det heller ikke foreligger grove eller gjentatte brudd på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 c). Rådgiver ilegges derfor ingen sanksjoner.

Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver har ikke begått brudd på God skikk, og det foreligger heller ikke gjentatte eller grove brudd på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten.

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).