

2026 – 04 – 21 Sak 56: 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. FinAuts regelverk § 3-8.

Meldingen ble oversendt til Rådgiver av FinAut. Rådgiver svarte ddmåå, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Siste kommentar ble mottatt fra Rådgiver ddmåå.

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. FinAuts regelverk § 3-8 c).

Saksfremstilling

Innledning

Rådgiver er autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen i Skadeforsikring (årxx)

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 bokstav 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.

Bedriftens anførsler

Bedriften anfører at Rådgiver har foretatt endringer og registreringer på kunders faktiske forsikringsavtaler med det formål å øke målingen av eget salg. Bedriften har gjennomgått xx saker relatert til Rådgiver, og funnet xx saker der det er åpenbart at vedkommende har foretatt registreringer og endringer med det formål å forbedre egen salgsmåling. Dette omfatter bl.a. momentan avslutning og nytegning av forsikringsavtale, opprettelse av separate avtaler i stedet for tilleggsdekninger på eksisterende avtaler, mv.

Gjennomgangen som er foretatt har ikke avdekket at kunder har tapt på denne praksisen i form av økte kostnader/forsikringspremier, manglende erstatninger/dekninger eller lignende.

Bedriften viser blant annet til at endringene og registreringene som er beskrevet i meldingen ikke er normal saksbehandling. Feil kan oppstå i slike handlinger, og da kan kunden også risikere feil premie eller manglende dekning.

Det er ingen kunder som har hatt tap. Det foreligger heller ingen direkte økonomisk gevinst for den ansatte. Denne typen adferd er ikke bare egnet til å svekke tilliten til den enkelte ansatte, men kan også skade Bedriftens omdømme og svekke tilliten til at alt går ordentlig for seg i Bedriften.

Bedriften vurderer at Rådgiver har begått gjentatte brudd på God skikk, men bruddene er ikke i seg selv grove.

Bedriften mener at Rådgiver i sitt tilsvaer forsøker å bagatellisere funnene. Dette står i motsetning til det hen i møter med arbeidsgiver og ved gjennomgang av sakene har erkjent å ha gjort. Bedriften ser i notatet at hen legger skylden på andre og utenforliggende forhold. Rådgivers leder forteller at hen har en ydmyk holdning, ønsker å lære av feilene sine og er opptatt av å ikke gjøre noe lignende fremover. Hen blir fulgt opp tett både av leder og fagansvarlig forsikring, og har per nå ikke adgang til å gjøre noe uten at det er under tilsyn av fagansvarlig. Bedriften mener at dette ikke kan forbigås uten en eller annen form for reaksjon. Hen har i tillegg til å ha brutt God skikk også brutt flere etiske retningslinjer. (...)

Bedriften har dokumentasjon på at Rådgiver har fått god opplæring. Mange av de tingene hen har gjort handler ikke om I(...), etter Bedriftens mening.

Bedriften reagerer primært på intensjonen bak de feilene som er begått, da det fremstår som tydelig at formålet har vært å forbedre målingene av egne salgsresultater, herunder at Rådgiver har slettet en registrering av en forsikringsavtale fra en kollega, og registrert den på seg selv i stedet.

Rådgivers anførsler

Rådgiver erkjenner at det har forekommet slurvfeil fra hens side som ikke burde ha skjedd, og mange av disse feilene ble rettet opp umiddelbart. I den innledende fasen var Rådgiver (...) og hadde ikke kapasitet til å gå i dybden på alle detaljer, noe som kunne ha redusert antallet saker som ble sendt videre til FinAut.

Rådgiver mener flere avvik kan forklares med misforståelser knyttet til systemer og rutiner, manglende opplæring og støtte i en krevende periode med underbemanning. Rådgiver har alltid hatt et oppriktig ønske om å hjelpe kundene på best mulig måte.

I tett samarbeid med nærmeste leder og forsikringsansvarlig har Rådgiver blitt pålagt sterke og strenge tiltak for å forhindre lignende feil i fremtiden, herunder tett oppfølging, kvalitetssikring og opplæring.

Rådgiver viser til at (...). Rådgiver tar fullt ansvar for de feil hen med sikkerhet har gjort, men kan ikke ta ansvar for feilaktige forhold tilskrevet rådgiver eller saker som gjelder andre rådgivere som hen ikke var klar over.

Undersøkelser i Bedriften konkluderte med at Rådgiver ikke har begått alvorlige feil, økonomisk kriminalitet, forfalskning eller andre kritiske regelbrudd. Det er ikke dokumentert økonomisk tap for kunder eller banken, og Rådgiver har ikke hatt personlig vinning utover deltakelse i en teamkonkurranse med felles mål.

I sitt andre brev til FinAut presiserer Rådgiver at hen erkjenner at det har forekommet feil i arbeidet, og at hen tar fullt ansvar for disse. Det har aldri vært Rådgivers hensikt å bryte rutiner, regler eller etiske retningslinjer. Rådgiver har reflektert grundig over saken og ser viktigheten av tydelig dokumentasjon, etterlevelse av rutiner og bevissthet rundt hvordan handlinger kan oppfattes. Rådgiver har ikke ment å bagatellisere funnene.

Denne prosessen har gitt Rådgiver viktig læring om ansvar, etikk og profesjonalitet i rådgiverrollen. Rådgiver anfører at målet fremover er å vise gjennom handling at hen har tatt læringen til seg, og at både Bedriften og FinAut trygt kan ha tillit til faglige og etiske integritet.

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 hen har begått feil, og Disiplinærutvalget legger til grunn at Rådgiver har foretatt registreringer og endringer med det formål å forbedre egen salgsmåling. Dette omfatter bl.a. momentan avslutning og nytegning av forsikringsavtale og opprettelse av separate avtaler i stedet for tilleggsdekninger på eksisterende avtaler.

Disiplinærutvalget legger videre til grunn at det ikke har vært en direkte økonomisk gevinst for den ansatte, men dette er ikke avgjørende i vurderingen av om Rådgiver har satt sine egne interesser foran kundens interesser.

Disiplinærutvalget finner at Rådgivers handlinger innebærer brudd på God Skikk regel 2 (Profesjonalitet) og regel 6 (Interessekonflikt).

Samlet er det Disiplinærutvalgets vurdering at Rådgiver har begått 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 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 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 etter en samlet vurdering av alvorlighetsgraden i saken kommet til at Rådgiver skal ilegges en advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå praktisk prøve i Autorisasjonsordningen i Skadeforsikring innen tre måneder.

Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå praktisk prøve i Autorisasjonsordningen i Skadeforsikring innen tre måneder.

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).