

27.11.2025 - Sak 52: Disiplinærutvalgets vedtak

Bakgrunn og saksbehandling

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok sommeren 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. Rådgiver svarte, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Siste kommentar ble mottatt fra Rådgiver 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 Autorisasjonsordning Skadeforsikring (årxx) og Personforsikring (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 i flere kundesaker har brutt interne tegningsbestemmelser, gitt feilaktig informasjon om rabatter og dekning, og gjennomført salg som ikke er i tråd med bransjenormen God Skikk.

Rabattmandat og tegningsbestemmelser er tilgjengelig for rådgivere via (...) og gjennomgås i ukentlige møter. Rådgiver har fått opplæring i disse reglene gjennom grunnopplæring og kontinuerlig intern kommunikasjon.

Flere kunder har mottatt feil forsikringsdekning, blitt lovet rabatter som ikke ble innfridd, og fått forsikringer registrert med uriktige opplysninger. Dette har ført til misnøye, klager og i enkelte tilfeller fare for manglende dekning ved skade for kunden. Bedriften har måttet kompensere med ekstra rabatter og korrigere forsikringer, noe som har medført økonomiske og omdømmemessige ulemper. Handlingene vurderes som egnet til å svekke markedets integritet og bransjens omdømme.

Bedriften har gjennomgått dokumentasjon fra salg, hatt dialog med berørte kunder og samtale med Rådgiver for å få hans versjon. Det er avdekket systematiske avvik i salgene fra mmåå, samt enkelte kundeklager fra tidligere.

Meldingen beskriver flere konkrete kundesaker, hvor det blant annet anføres at Rådgiver har:

- Misbrukt rabattmandater uten at krav var oppfylt.
- Gitt uriktige eller misvisende opplysninger om dekning og vilkår.
- Registrert feil bygghdata, eierskap og kjøretøyinformasjon.
- Unnlatt å dokumentere kundens valg og selskapets anbefalinger i tråd med krav.
- Gjennomført salg som krever underwriter-godkjenning uten å innhente slik vurdering.
- Ved flere anledninger registrert feilaktige opplysninger som medførte lavere premie.

Gjennomgående vurderer Bedriften at Rådgiver har begått brudd på God Skikk regel 2 (Profesjonalitet), regel 4 (Grunnlag og behovsanalyse), regel 5 (Informasjon), regel 6 (Interessekonflikt) og regel 10 (Dokumentasjon).

Etter en gjennomgang av Rådgivers svar har Bedriften kommet til at noen enkeltsaker ikke ansees som brudd etter ny vurdering, men hovedtyngden står ved lag som dokumenterte avvik.

Bedriften anfører at Rådgiver langt på vei erkjenner de faktiske forholdene, men viser til at arbeidet er gjort under tilsyn og at hen derfor ikke er ansvarlig for feil og mangler. Bedriften anfører at Rådgivers ansvar kan ikke fraskrives med henvisning til fadder- eller systemfeil, og at feilene springer ut av Rådgivers eget arbeid. I flere saker ble feil ikke avdekket av fadder fordi de krever direkte kundekontakt for å oppdages.

Bedriften fremhever likevel at det totale bildet viser begrenset tidsperiode for avvikene og at Rådgiver tidligere har vist forståelse for regelverket.

Rådgivers anførsler

Rådgiver bestreider at hen har begått brudd på bransjenormen God Skikk, og mener saken er håndtert feil av tidligere arbeidsgiver. Hen opplyser at antallet saker har vært inkonsistent gjennom prosessen, og at flere av sakene gjelder perioden før hen fikk autorisasjon der en autorisert rådgiver hadde kontrollansvar. Hen uttrykker usikkerhet rundt hvilke saker som ligger til grunn, og fremhever at hen ikke har fått innsyn i dokumentasjon eller klager som underbygger påstandene.

Rådgiver opplyser at hen ikke har fått innsyn i grunnlagsdokumentasjon, kundeklager eller bevis for at kunder har mottatt feil dekning eller lidd økonomisk tap. Hen hevder derfor at hen ikke har fått reell mulighet til å imøtegå påstandene. Rådgiver anfører også at dialogen med arbeidsgiver før innmelding til FinAut utelukkende gjaldt en (...), ikke kvalitetsavvik.

Rådgiver presiserer at perioden hen kan ha operert uten tilsyn var kort, og at salg før dette tidspunktet var gjenstand for kontroll og godkjenning fra autorisert rådgiver. For saker før autorisasjon hevder hen derfor at ansvar må deles eller ligger hos den som godkjente salgene.

I vurderingen av påståtte feil erkjenner Rådgiver at enkelte menneskelige feil kan ha forekommet, slik som skrivefeil, feil registreringsnummer eller mangelfull merknadstekst. Hen avviser imidlertid at feilene var bevisste, at de ga rådgiver noen fordel, eller at de utsatte kunder for reell risiko. Hen viser til at kunder signerer med BankID på grunnlag av gjennomgått dekning, og at systemet automatisk genererer anbefalinger og dokumentasjon.

Rådgiver argumenterer for at flere av de feilene arbeidsgiver hevder å ha avdekket, i praksis er teknisk umulige i selskapets systemer. Hen forklarer at systemet skal blokkere kjøp hvor underwriter-godkjenning kreves. Eventuelle avvik må skyldes systemfeil, ikke illojal eller uaktsom handling fra rådgivers side.

I vedlegg med sak-for-sak-vurderinger fremholder rådgiver at:

- Saker før autorisasjon ble godkjent av autoriserte rådgivere
- Feil ofte skyldes systemtekniske forhold eller kundeopplysninger
- Enkelte forhold er misforståelser eller normal praksis (f.eks. arealhåndtering og byggeår)
- Rabattfeil kan ikke vurderes uten konkret dokumentasjon
- Feil som kan ha forekommet ikke var til skade for kunden og ville blitt fanget opp i senere prosesser

Rådgiver mener saken må sees i sammenheng med en pågående(...), hvor han hevder arbeidsgiver har holdt tilbake rundt xx kroner uten varsel.

Hen hevder arbeidsgiver i ettertid har gått gjennom samtlige saker for å (...) Hen anfører at Bedriften ikke har lagt frem dokumentasjon på økonomisk tap for kunder, ingen kundeklager, og heller ikke vist til interne rutiner eller opplæring som beviser at hen var kjent med alle reglene. Feilene beskrives som små, rettbare og uten vinning.

Rådgiver viser til mangelfull opplæring og svak intern kontroll hos arbeidsgiver. Rådgiver peker på at faddere og autoriserte rådgivere ikke oppdaget feilene, noe som ifølge rådgiver viser at årsaken var svake rutiner i selskapet, ikke bevisst regelbrudd.

Rådgiver erkjenner at feil kan oppstå i en hektisk arbeidshverdag, men avviser at forholdene kvalifiserer som brudd på God Skikk.

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.

Disiplinærutvalget legger til grunn at Rådgiver erkjenner at det er begått feil i flere saker, og legger derfor de faktiske forholdene i saken til grunn. Disiplinærutvalget finner at Rådgiver ved flere anledninger har misbrukt rabattmandater, gitt uriktige eller misvisende opplysninger om dekning og vilkår til kunder, registrert forsikringer med uriktige opplysninger og feilaktige opplysninger som medførte lavere premie og unnlatt å dokumentere rådgivningen i henhold til Bedriftens krav.

Rådgivere har et selvstendig ansvar for å etterleve God skikk og kan som et klart utgangspunkt ikke bli hørt med at kravene til aktsomhet må sees i lys av at Rådgiver har hatt en hektisk arbeidshverdag eller at andre ansatte eller internkontroll ikke har oppdaget feilene. I denne saken er det heller ikke kommet frem andre forhold ved Rådgivers arbeidssituasjon som i tilstrekkelig grad har vanskeliggjort overholdelse av Rådgivers selvstendige ansvar for å etterleve God skikk.

Selv om det normalt kan være i Rådgivers og Bedriftens interesse at kunder tegner forsikringer, er det ikke påvist at Rådgiver har hatt en direkte personlig vinning av de feilene som er begått.

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).

Bedriften opplyser at rabattmandat og tegningsbestemmelser er tilgjengelig for rådgivere via (...) og gjennomgår i ukentlige møter. Disiplinærutvalget finner det ikke sannsynliggjort at bruddene skyldes mangelfull opplæring.

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 autorisasjon. 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.

På bakgrunn av ovennevnte er Disiplinærutvalgets konklusjon at Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå praktisk prøve i skadeforsikring og personforsikring innen tre måneder.

Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Rådgiver å bestå praktisk prøve i skadeforsikring og personforsikring 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.