

Brudd på god rådgivningsskikk - AFR

Finansnæringsens autorisasjonsordninger mottok høsten 2018 melding om brudd på god rådgivningsskikk for behandling, jf. FinAuts regelverk § 3-8.

Saken gjelder anførsler fra medlemsforetaket (Bedriften) om brudd på God Rådgivningsskikk og brudd på interne retningslinjer.

Disiplinærutvalget oversendte Bedriftens klage til den innklagede (Rådgiver). Brevet ble sendt rekommandert med en ukes svarfrist. Disiplinærutvalget har ikke mottatt svar fra Rådgiver.

Disiplinærutvalget informerte i november 2018 om at saken vil bli tatt opp til behandling.

Begge parter er således gitt anledning til innsyn i saksdokumentene og anledning til å gi kommentarer.

Finansbedriftens håndtering av saken er i tråd med FinAuts regelverk.

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 f) kan Disiplinærutvalget avvise saken dersom den er av en art og karakter som gjør at den ikke er egnet for behandling i FinAut.

Disiplinærutvalget har vurdert spørsmålet og kommet til at det ikke foreligger grunner som gjør at saken bør avvises. Saken er derfor tatt opp til behandling.

Hvorvidt de enkelte forholdene som er anført av Bedriften faller inn under FinAuts regelverk behandles nedenfor under punktet Styrets vurdering og tilråding.

Saksfremstilling

Den innklagede har vært ansatt i Bedriften i mer enn ti år og ble autorisert som finansiell rådgiver i AFR i 2011 og godkjent i Godkjenningsordningen for Skadeforsikring (GOS) i 2015.

Rådgiver ble sommer 2018 kontaktet av en kunde (Kunden) vedrørende et boligkjøp (Boligen), og hadde samme måned et møte med Kunden om finansiering av denne. I møtet ble Kunden ikke opplyst om at Rådgiver selv var en mulig interessent i Boligen. Samme dag eller dagen etter møtet med Kunden ble Rådgiver og ektefellen enig om å forsøke å kjøpe boligen og la inn et bud.

Rådgiver informerte hverken sin leder eller Kunden om dette. Bedriften fikk først kjennskap til at Rådgiver hadde kjøpt Boligen da Kunden informerte banken om dette.

Bedriften anfører i hovedsak

- Det foreligger brudd på God Rådgivningsskikk punkt 5 «*Informasjon til kunden skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende*».
- Det foreligger brudd på God Rådgivningsskikk punkt 6 om interessekonflikter. «*Kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås.*»
- Det foreligger brudd på Bedriftens etiske retningslinjer.

- Det foreligger et vesentlig tillitsbrudd på flere hold.

For det første er tilliten brutt i forhold til Kunden og omverdenen ved at Rådgiver la inn bud på Boligen hvor Rådgiver, før bud ble lagt inn, var gjort kjent med at Bedriftens Kunde hadde lagt inn bud på samme Bolig. Som nevnt hadde Kunden henvendt seg til Rådgiver for finansiering av budet. Ved denne opptredenen vil det med rette kunne oppstå mistanke fra Kunden om at Rådgiver har benyttet informasjon fra Kunden til selv å skaffe seg Boligen til det som kan oppfattes å være en gunstig pris, på bekostning av Kunden. At Rådgivers opptreden utad overfor kundene kan oppfattes slik og av dem vurderes som svært uheldig, viser det forhold at Bedriften ble kontaktet av Kunde om dette. Dette er meget uheldig og representerer en risiko for at tilliten til Bedriftens omdømme svekkes i markedet.

For det andre er tilliten brutt i forhold til arbeidsgiver. Ved å unnlate å ta opp saken med sin leder har Rådgiver fratatt arbeidsgiver muligheten til å sikre gjennomføring av retningslinjene ved å overføre lånesøknaden til en annen rådgiver. Videre har Rådgiver fratatt Bedriften muligheten til å kunne vurdere om Rådgiver skulle gis en ordre om at han/hun ikke fikk legge inn bud på Boligen siden han/hun var kjent med at Kunden skulle gjøre dette. Dette for å hindre mistanke om at informasjonen fra Kunden om sitt bud ble misbrukt.

For det tredje kommer bruddet på tillit fra kolleger og nærmeste ledere ved at disse må kunne stole på at Rådgiver ikke setter seg i en situasjon hvor det kan reises spørsmål ved om kundens interesser er satt til side for Rådgivers egne interesser.

Rådgiver anfører i hovedsak

Rådgiver har ikke imøtegått Bedriftens påstander eller anførsler.

Styrets vurdering og tilråding

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger skal ta stilling til om rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på God rådgivningsskikk eller på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen. Styret skal så ta stilling til om eventuelle brudd skal medføre enten bortfall av autorisasjonen eller advarsel, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav d.

Etter § 3-8 bokstav d) tredje ledd er følgende forhold særlig relevante i vurderingen:

"Handlingens grovhet, om kunder, markedets integritet eller bransjens omdømme er blitt skadelidende, den ansattes stilling og erfaring, den ansattes medvirkning til opplysning i saken, tiden mellom handlingen og behandling av sanksjonssaken, om advarsel tidligere er gitt samt finansbedriftens rolle. "

Sanksjon: Hvis bruddet er gjentatt flere ganger eller grovt må det vurderes om det skal gis advarsel eller inndragelse av autorisasjon.

1) Foreligger det brudd på FinAuts regelverk, sentrale atferdsnormer og interne retningslinjer?

Bedriften hevder at Rådgiver gjennom å ha holdt tilbake informasjon om sitt eget bud på Boligen har handlet i strid med bestemmelsene God rådgivningsskikk om å gi kunden fullstendig informasjon og samtidig satt seg i en situasjon hvor det foreligger interessekonflikt.

Rådgiver har ikke bestridt de faktiske forhold.

Den innklagede er autorisert rådgiver i AFR og GOS. Det er imidlertid ikke innenfor disse områdene eller selve utøvelsen av finansiell rådgivning som har ført til at Rådgiver er innklaget, men Rådgivers opptreden i forbindelse med en kredittsak. Regelverket kommer således ikke direkte til anvendelse. Styret har derfor vurdert om FinAuts regelverk kommer til anvendelse på de anførte normbrudd.

FinAuts styre har tidligere, jf. sak 19.mai 2016 og 23.mars 2017 kommet til at bestemmelser om habilitet og dokumentasjon på kredittområdet er å anse som sentrale og relevante adferdsnormer innenfor et sentralt virksomhetsområde.

Styret bemerket i saken fra 2016 at krav til håndtering av interessekonflikter/habilitet og dokumentasjon står sentralt, ikke bare når det gjelder finansiell rådgivning, men også innenfor kredittgivning og er åpenbart å betrakte som sentrale adferdsnormer. Bak bestemmelser om habilitet og interessekonflikter ligger behovet for at beslutninger skal fattes på fritt grunnlag og behovet for at allmenheten kan ha tillit til dette. Denne tilliten er sentral for å kunne opprettholde bransjens omdømme.

Habilitetsbestemmelser har blant annet som formål å skape åpenhet rundt situasjoner hvor det kan reises spørsmål ved motivet for handlinger og om mulig eliminere disse. I istedenfor å opplyse Bedriften om saksforholdet har Rådgiver forsøkt å skjule det. Dette er i seg selv et svært alvorlig tillitsbrudd. Styret viser i denne sammenheng til Bedriftens anførsel om at Rådgiver enkelt kunne unngått å havne i denne situasjonen ved å informere overordnede eller overlatt Kunden til en annen Rådgiver.

Bedriften har også interne regler med habilitetsbestemmelser som tar sikte på å unngå interessekonflikter. Bedriften har anført at det foreligger brudd på interne retningslinjer. Styret har fått oversendt de relevante bestemmelsene.

Etter disse reglene skal en medarbeider utvise en adferd som oppfattes som tillitsvekkende, ærlig og redelig. Videre skal en medarbeider ikke delta i behandlingen eller avgjørelsen av saker hvis forholdet kan svekke tilliten til at du er upartisk. Generelt kan det sies at du vil være inhabil dersom det foreligger omstendigheter som kan føre til at du eller andre oppfattes å legge vekt på annet enn konsernets interesser.

Bestemmelsen setter krav til at tvilstilfeller skal drøftes med overordnet. Dersom medarbeideren er inhabil i en sak, kan avgjørelsen heller ikke treffes av en annen medarbeider som er direkte underordnet deg.

Det er på bakgrunn av faktum ikke tvilsomt at Rådgiver har vært inhabil. Rådgiver underrettet heller ikke Bedriften som han plikter, men snarere forsøkt å holde saken skjult.

Rådgivers unnlattelse, i sin rolle, av å opplyse om denne sammenblandingen er både i strid med generelle atferdsnormer om habilitet og Bedriftens interne regler på området.

Bedriften hevder videre at det foreligger tillitsbrudd. Etter styrets syn er det opplagt at Rådgiver ved sine handlinger/unnlattelse av handlinger har brutt tilliten både til arbeidsgiver og Kunde.

Styret har etter dette kommet til at forholdet faller inn under regelverket.

2) Tidsmomentet, den ansattes stilling og erfaring og den ansattes opplysning av saken

Meldingen om brudd på god rådgivningsskikk ble oversendt Finansnæringens autorisasjonsordninger, kort tid etter at Bedriften ble oppmerksom på forholdet. Rådgivers handlinger er også gjennomført kort tid før klagen ble sendt. Det er Styrets vurdering at tid mellom handling og sanksjon ikke bør virke inn på avgjørelsen av denne saken.

Rådgiver ble autorisert i AFR i 2011 og godkjent i GOS 2015 og har jobbet i Bedriften i mer enn 10 år. Rådgiver må således antas å ha god kjennskap til bransjen og de reglene som det stilles krav til at ansatte etterlever. Det bemerkes at Rådgiveren har blitt testet i både relevant eksternt regelverk samt etikk og god rådgivningsskikk i autorisasjonsprøvene. Det fremheves at profesjonell og etisk god kundebehandling er av avgjørende betydning for kundene og viktig for finansnæringens alminnelige tillit og omdømme. Styret legger til grunn at det er klart at Rådgiver må ha skjønt at han handlet i strid med relevant regelverk. Det bemerkes imidlertid også at rettsvillfarelse på dette punkt i seg selv ikke fritar for ansvar.

Det var Bedriften selv som oppdaget forholdene. Da Rådgiver ble konfrontert med saken har Rådgiver ikke bestridt forholdene men heller ikke bidratt til oppklaring. Styret anser etter dette at Rådgivers opptreden i denne sammenheng ikke kan tillegges særskilt vekt verken i formildende eller skjerpende retning.

3) Er kunder blitt skadelidende?

Dersom Rådgivers handlinger har ført til at kunder er blitt skadelidende vil dette trekke i skjerpende retning. Habilitetsbestemmelser er en helt sentral sikkerhetsmekanisme for å motvirke situasjoner hvor kunder kan bli skadelidende. I den foreliggende saken er det nærliggende å anta at Kunden er blitt skadelidende, selv om det ikke kan dokumenteres at Kunden ville vunnet en budrunde dersom Rådgiver hadde vært åpen om forholdet.

Forholdet knyttet til Kundene tillegges vekt i skjerpende retning.

4) Ansees bruddet som grovt eller gjentakende?

Det er tilstrekkelig for fratakelse av autorisasjonen, eventuelt advarsel, at det foreligger *enten* gjentatte *eller* grove brudd på retningslinjene for God Rådgivningsskikk.

Etter Styrets vurdering foreligger det alvorlig brudd på sentrale og relevante atferdsnormer og på bedriftens interne retningslinjer. Videre anses bruddene for å ha skjedd innenfor et sentralt virksomhetsområde.

I formildende retning trekker at Rådgiver, som har lang fartstid i bransjen, ikke er registrert med advarsler som er relevante for denne saken tidligere.

På den annen side kan Rådgiver handlemåte tyde på en manglende vurderingsevne. Rådgiver har vist at personlige interesser kommer foran Kundens og Bedriftens i en interessekonflikts-situasjon. Rådgiver har vist manglende kunnskaper og/eller ferdigheter i forhold til bransjens etiske standard.

Rådgivers opptreden har vært skadelig for Kunden, Bedriften og for bransjens omdømme.

Bruddet har også utsatt bedriften for omdømmerisiko og er åpenbart egnet til å svekke tilliten til Rådgiver. Det understrekes at Rådgiver har en selvstendig plikt til å følge gjeldende lover, FinAuts regler om god rådgivningsskikk, sentrale atferdsnormer og interne retningslinjer.

Styret mener Rådgivers handlinger er så alvorlig at Rådgiver er uskikket til å inneha det ansvaret denne typen stilling/arbeid innebærer.

5) Sanksjon: Hvis bruddet er gjentatt flere ganger eller grovt må det vurderes om det skal gis advarsel eller inndragelse av autorisasjon

Ved valg av reaksjon vektlegger Styret, i skjerpende retning, at kunden har vært skadelidende. Det legges også vekt på at Rådgiver har valgt egne interesser foran kundens og Bedriftens interesser, selv om situasjonen enkelt kunne ha vært unngått, ved å gjøre oppmerksom på rollekonflikt og henvise Kunden til en annen saksbehandler. Dette har også skadet Bedriften.

Det trekkes også i skjerpende retning at Rådgiver i denne saken er den profesjonelle parten og at Kunden må kunne stole på at Rådgiver i varetar hans interesser.

Finansbransjen og ordningen er avhengig av tillit. Rådgivers rolleutøvelse i denne saken er egnet til å svekke denne tilliten, noe som også trekkes i skjerpende retning.

Etter Styrets vurdering foreligger det ikke formildende omstendigheter som får betydning for utfallet av denne saken.

Etter en konkret helhetsvurdering anser Styret at Rådgiver bør fratras autorisasjon AFR og sin GOS godkjenning.

Styrets konklusjon:

Rådgiver fratras sin autorisasjon og sin godkjenning.

Avgjørelsen kan av Rådgiveren påklages til det særskilte klageorganet innen fire uker etter at Styrets avgjørelse ble meddelt Rådgiveren, jf. regelverket § 3-8 b.

Oslo, 5. desember 2018

Gry Nergård, Christian Henriksen, Dag Jørgen Hveem, Mette Kolstad Wiig, Eva-Lill Strandskogen, Tom Knoff, Christoffer Hernæs og Knut Dyrre Haug