

SAK 42: DISIPLINÆRUTVALGETS VEDTAK

1. BAKGRUNN OG SAKSBEHANDLING

Finansnæringsens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok høsten 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 Bedriften vinter 2023.

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).

2. SAKSFREMSTILLING

2.1 Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningene for Sparing og investering (år xxx), Kreditt (år xxx), Skadeforsikring (år xxx) og Personforsikring (år xxx).

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 er forsikringsagent for et forsikringsselskap (Forsikringsselskapet). Bedriften anfører at Rådgiver har brutt God skikk i forbindelse med tilbakedatering av forsikring for sitt eget kjæledyr og innsendelse av skademelding. I det følgende gis en beskrivelse av hendelsesforløpet i Meldingen. Under gis en sammenfatning av Bedriftens anførsler, samt anførsler fra Forsikringsselskapet.

Rådgiver kontaktet sin nærmeste leder etter arbeidstid fredag dd.mm 2023 med ønske om forsikring på kjæledyret. Denne ble besvart senere samme kveld om at det skulle gjøres, men dette ble ikke fulgt opp. Rådgiver la opp tilbud på seg selv søndag. Han ba en kollega (Ansatt 1) på mandag om å sette denne aktiv, og denne ble aktiv samme dag.

Rådgiver/kunde ba en tredje person (Ansatt 2) om å opprette og tilbakedatere forsikring. Første dekning på kjæledyret kunne ikke tilbakedateres da den først var satt aktiv. Rådgiver viste tredje person melding hen sendte til nærmeste leder som begrunnelse for tilbakedatering. Tredje personen opprettet en ny dekning, tilbakedaterte til skadedato og slettet den første dekningen på kjæledyret.

Rådgiver sendte inn skademelding til Forsikringsselskapet (...). I meldingen er det opplyst at kjæledyret ble påkjørt (...). Klokkeslett ble ikke oppgitt. Faktura og journal fra veterinæren var vedlagt skademeldingen.

Forsikringsselskapet satte i gang undersøkelser i saken og hadde samtaler med Rådgiver. Svikutvalget i Forsikringsselskapet besluttet i møte høsten 2023 at Rådgiver hadde gitt bevisst uriktige eller ufullstendige opplysninger i saken og at hen visste eller måtte forstå at det kunne medført at hen kunne fått en erstatning hen ikke hadde krav på, og Forsikringsselskapet avsto dekning på dette grunnlaget.

I vurderingen ble det særlig lagt vekt på at Rådgiver (...) ba uttrykkelig om at forsikringen ble satt i kraft med tilbakevirkning fra skadedato. Verken Ansatt 1 eller Ansatt 2 har bekreftet at Rådgiver opplyste at skaden hadde inntruffet før hen anmodet sin nærmeste leder om forsikring (...)

Innsending av skademelding må i utgangspunktet anses som et krav om erstatning, med mindre annet er angitt. I skademeldingen ble det ikke opplyst at skaden inntraff over flere timer før hen tok kontakt med sin nærmeste leder og ba om at forsikring for kjæledyret ble tegnet. Forklaringen fra Rådgiver om at hensikten med å sende inn meldingen var å få journalført epikrisen, slik at eventuell karenstid ved fremtidige skader kunne ta høyde for det, fremstår som uklar og konstruert.

Forsikringssvindel er et stort samfunnsproblem. Opplysningsplikten i forsikringsavtaleloven er en sentral bestemmelse for å motvirke forsikringssvindel. Forholdet rammes også av straffeloven § 375 andre ledd med bot eller fengsel i inntil 2 år. Ved å gi bevisst uriktige opplysninger i eget skadeoppgjør er Forsikringsselskapets tillit til Rådgivers integritet i forsikrings saker betydelig svekket. Bransjens omdømme vil etter Forsikringsselskapets syn bli svekket hvis en person som har begått straffbar forsikringssvindel får fortsette som forsikringsrådgiver.

2.3 Rådgivers anførsler

I det følgende gis en oppsummering av Rådgivers anførsler til Meldingen.

Rådgiver er ikke enig i hvordan saken er fremstilt. Rådgiver fikk kunnskap om at kjæledyret var skadet omtrent klokken xxx på skadedagen. Hen innså da at det kunne være hensiktsmessig med en dyreforsikring i fremtiden (en forsikring hen tidligere hadde hatt). Rådgiver tror det er i denne forbindelse at misforståelsen har skjedd. Rådgiver ønsket forsikringsdekning fra og med (...), men har aldri ment å ha krav på utbetaling av kostnader for skaden hen allerede var kjent med. Det har aldri vært noe svikaktige formål involvert, men Rådgiver erkjenner at hen gikk frem på en uheldig måte.

Rådgiver diskuterte ønsket om å sette forsikringen med virkning bakover sammen med Kollega 1 og Kollega 2. Rådgiver opplyste begge om skaden som var skjedd samme dag som det ble bedt om at forsikringen ble gjort aktiv, og sa at hen ikke ønsket forsikringsutbetaling av skaden som kjæledyret hadde pådratt seg. Alle tre var enige om at det ikke var grunnlag for å kreve dekning av skaden (...), som alle tre så på som en selvfølgelighet.

Det er vedlagt en kommentar fra Kollega 1 (...)

Rådgiver arbeidet ikke selv med tilbakedatering av forsikringer, og ønsket at noen som satt med kompetanse på dette skulle vurdere om en tilbakedatering var hensiktsmessig. En forutsetning var imidlertid hele tiden at skaden ikke skulle bli dekket, kun andre eventuelle skader som kunne oppstå i fra denne dagen.

Rådgiver mener det var ryddig å opplyse om skaden som var skjedd, ettersom dette kunne ha konsekvenser for forsikringsvilkårene som var tiltenkt å gjelde fra samme dag. Rådgiver ønsket kun journalføring av epikrisen fra veterinæren. Rådgiver mener selv at hen opptrådte ryddig, og at Forsikringsselskapet ville få alle kortene på bordet ved at skaden fra (dato) ble opplyst om.

Slik Rådgiver forstår saken, er det påpekt at det mest kritikkverdige er at hen oversendte epikrisen i form av en skademelding. Rådgiver understreker at dette ikke var tiltenkt å kreve. Rådgiver anfører at hen har innhentet en bekreftelse fra Kollega 1 om dette.

(...)

Rådgiver har fremlagt e-postkorrespondanse mellom Rådgiver og dyreklinikken. (...)

Rådgiver anfører at det har formodningen mot seg at hen skulle ønske å risikere hele karrieren for utbetaling av et relativt beskjedent beløp.

(...)

Videre anfører Rådgiver at det ikke er tale om gjentatte eller grove brudd på God skikk, jf. FinAuts regelverk § 3 8, og at det dermed ikke er grunnlag for sanksjon. Rådgiver mener at en klønete fremgangsmåte i forbindelse med tegning av egen dyreforsikring ikke kan karakteriseres som et grovt brudd. Det vises særlig til at det er snakk om et beskjedent beløp, og at det ikke foreligger tilstrekkelig sannsynlighetsovervekt for at Rådgiver har opptrådt svikaktig i saken.

Dersom Disiplinærutvalget skulle mene at det foreligger et grovt brudd, mener Rådgiver at valg av sanksjon ikke kan innebære fratakelse av autorisasjon. En uheldig fremgangsmåte ved tegning av egen dyreforsikring, med et beskjedent beløp, vil (forutsatt at Disiplinærutvalget mener det foreligger et grovt brudd) være i det helt nedre sjiktet av hvor grov handlingen er. Videre vil hverken kunder, markedets integritet eller bransjens omdømme bli skadelidende av bruddet.

Rådgiver har videre medvirket til opplysning av saken.

3. DISIPLINÆRUTVALGETS VURDERING

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

Innledningsvis understrekes at Disiplinærutvalget skal vurdere om Rådgiver har begått gjentatte eller grove brudd på God skikk eller på andre sentrale atferdsnormer ut fra det faktum i saken som er sannsynliggjort gjennom Disiplinærutvalgets skriftlige behandling av Meldingen. Disiplinærutvalget skal ikke ta stilling til forsikringsrettslige forhold som sådan (herunder Forsikringsselskapets behandling av skademeldingen og hvorvidt Rådgiver har opptrådt svikaktig), eller eventuelle strafferettslige forhold.

Disiplinærutvalget legger til grunn at Rådgiver tegnet dyreforsikring hos Forsikringsselskapet etter at Rådgivers kjæledyr var skadet, og at Rådgiver ba om å få tilbakedatert startdato for forsikringen til samme dagen som kjæledyret ble skadet. Dette er ikke bestridt av Rådgiver. Det er heller ikke bestridt at Rådgiver sendte inn skademelding, inkludert faktura, for denne skaden.

Rådgiver har imidlertid anført at hen ikke har ment å kreve utbetaling av kostnader for skaden hen allerede var kjent med. Rådgiver anfører at hen sendte skademeldingen fordi det var ryddig å opplyse om skaden som var skjedd den (...), ettersom dette kunne ha konsekvenser for forsikringsvilkårene som var tiltenkt å gjelde fra samme dag. Rådgiver ønsket kun journalføring av epikrisen fra veterinæren.

Etter Disiplinærutvalgets vurdering må utgangspunktet være at en skademelding anses som et krav om erstatning, med mindre annet er angitt. Disiplinærutvalget legger til grunn at det ikke ble gitt noen opplysninger i skademeldingen om at Rådgiver ikke krevde erstatning for skaden. Det har en sterk formodning mot seg at en forsikringskunde sender skademelding med faktura uten at formålet er å få dekning for skade. Rådgiver kunne svært enkelt gjort det klart at skaden ikke var omfattet av forsikringen.

Rådgiver ba (...) uttrykkelig om at forsikringen ble satt i kraft med tilbakevirkning fra (...). At Rådgiver i samtaler med kollegaer ga uttrykk for at denne skaden ikke kunne bli dekket av forsikringen kan ikke få betydning ettersom Rådgiver ikke ga noen opplysninger om dette til Forsikringsselskapet. Rådgiver hevder at hen ønsket at forsikringen skulle gjelde fra (...) for å dekke eventuelle skader som kunne oppstå fra denne dagen. Det er etter Disiplinærutvalgets vurdering en lite troverdig forklaring på hvorfor fra-dato på forsikringen ikke kunne være fra dato den ble lagt inn første gang.

Rådgiver anfører at det har formodningen mot seg at hen skulle ønske å risikere hele karrieren for utbetaling av et relativt beskjedent beløp. (...) Det fremstår som at skadebeløpet utgjorde en betydelig sum for Rådgiver, uten at det er av avgjørende betydning for saken.

Etter en samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at Rådgiver ikke kan bli hørt med at hens intensjon med å sende skademeldingen ikke var å kreve erstatning.

Det er en sentral adferdsnorm at en forsikringskunde skal gi forsikringsselskapet riktige opplysninger, både i forbindelse med tegning av forsikring og krav om erstatning. Rådgiver kan etter Disiplinærutvalgets vurdering ikke bli hørt med at det kun er tale om «klønete» oppførsel. Beløpets størrelse vil i en slik vurdering ikke være avgjørende. Som nevnt innledningsvis tar Disiplinærutvalget ikke stilling til om Rådgiver har opptrådt svikaktig.

At en autorisert rådgiver bruker sin stilling til å få tilbakedatert sin egen forsikring for deretter å kreve erstatning for en skade som inntraff før forsikringen ble tegnet, er etter Disiplinærutvalgets vurdering et grovt brudd på sentrale atferdsnormer som gjelder for forsikring. I vurderingen er det lagt særlig vekt på at saker som dette er klart egnet til å svekke tillitten til både Rådgiver og virksomheten.

Etter Disiplinærutvalgets vurdering er det klart at Rådgiver har begått grove 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.

3.2 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 Rådgivers brudd til å være alvorlig og er kommet til at sanksjonen må bli fratakelse av autorisasjon. Bruddet knytter seg isolert sett til skadeforsikring. Disiplinærutvalget er imidlertid kommet til at bruddet er av en slik karakter at det må få følger også for øvrige autorisasjoner, jf. FinAuts regelverk § 3-8 a).

Etter en konkret og samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at Rådgiver fratras sine autorisasjoner i Sparing og investering, Kreditt, Skadeforsikring og Personforsikring for ett år.

Disiplinærutvalget har i vurderingen av sanksjoner lagt særlig vekt på sakens alvorlighetsgrad og hensynet til bransjens integritet, tillit og omdømme, som svekkes av slike brudd. I formildende retning har Disiplinærutvalget lagt noe vekt på Rådgivers historikk og at det ikke er tale om gjentakende brudd. Disiplinærutvalget legger ikke vekt på Rådgivers medvirkning til opplysning av saken fordi Rådgiver har bidratt til å gjøre saken unødig vidløftig gjennom omfattende og til dels gjentakende forklaringer som fremstår dels oppkonstruerte og lite troverdige.

Etter perioden for fratakelse på ett år, som regnes fra datoen da autorisasjonen ble satt til hvilende, (...), kan det søkes om å avlegge autorisasjonsprøver på nytt, jf. FinAuts regelverk § 3-8. Det er et vilkår at Rådgivers arbeidsgiver anbefaler dette og går god for at vedkommende er skikket. Søknad om å avlegge nye autorisasjonsprøver kan sendes tidligst 6 uker før perioden for fratakelse er over.

4. DISIPLINÆRUTVALGETS KONKLUSJON

Rådgiver fratras sine autorisasjoner i Sparing og investering, Kreditt, Skadeforsikring og Personforsikring, hvor tidligste mulighet til å avlegge autorisasjonsprøver på nytt settes til ett år.

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 c) siste ledd.

Saken ble klaget til Særskilt klageorgan med følgende vedtak: Klager gis ikke medhold i klagen.