

29.06.2023

Bakgrunn og saksbehandling

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok våren 2023 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.

FinAut oversendte Meldingen med dokumentasjon til Rådgiver. Rådgiver svarte samme dag, og Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse. Bedriften hadde ikke ytterligere kommentarer.

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) og g).

Saksfremstilling

Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen for skadeforsikring for noen år siden.

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 lenger tilknyttet Bedriften.

Rådgiver er ikke tidligere ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

Bedriftens anførsler

Bedriften mottok en henvendelse fra et forsikringsselskap (Forsikringsselskapet) om at en kunde hadde mottatt en tekstmelding fra Rådgiver, hvor det sto at Forsikringsselskapet skulle slutte å tilby forsikring innenfor enkelte bransjer. Da kunden fikk denne tekstmeldingen, valgte kunden å bytte forsikringsselskap. Forsikringsselskapet kontaktet kunden etter oppsigelse og overføring til annet selskap, for å høre om kunden ville komme tilbake. På dette tidspunktet ble det avklart at Forsikringsselskapet ikke hadde sendt tekstmeldingen. På bakgrunn av at kunden hadde tegnet ny forsikring gjennom Bedriften, ble det iverksatt undersøkelser for å avdekke hvem som hadde sendt tekstmeldingen. Rådgiver innrømmet overfor en ekstern utreder at Rådgiver hadde sendt tekstmeldingen. Bedriften anfører at Rådgiver innrømmet at Rådgiver sendte tekstmeldingen på en slik måte at det fremsto som den var sendt fra Forsikringsselskapet for at kunden skulle tegne forsikring gjennom Bedriften.

Bedriften uttaler at dette ansees som et grovt brudd som ikke er forenelig med Bedriftens verdier, og Bedriften anfører at Rådgiver har brutt God skikk regel nr. 2 om profesjonalitet, ved at Rådgiver har utgitt seg for å være en annen og samtidig brukt Forsikringsselskapets navn for å oppnå et salg. Videre anfører Bedriften at Rådgiver har brutt God skikk regel nr. 6 om

interessekonflikt. Bedriften mener kundens interesse ikke nødvendigvis har vært skadelidende, men at avtalen ble inngått, var utvilsomt i Rådgivers favør.

Det er opplyst at det er tale om tre tilfeller, men det er ikke gitt ytterligere opplysninger om de to øvrige tilfellene.

Rådgiver har vist stor anger (...). Bedriften uttaler at Rådgiver har vært svært ryddig i tidligere saker og fulgt Bedriftens retningslinjer. Det fremkommer at bakgrunnen for Rådgivers handlinger var at Rådgiver hadde hatt en måned med mindre salg, og at Rådgiver ville «fylle måneden».

Rådgivers anførsler

Rådgiver har ikke fremsatt innsigelser til Meldingen. (...)

Disiplinærutvalgets vurdering

Vurdering av brudd på God skikk

Disiplinærutvalget i FinAut skal ta stilling til om Rådgiver har begått alvorlige eller gjentatte 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.

Bedriften har anført at Rådgiver har brutt God skikk ved å sende falske tekstmeldinger til kunder med den hensikt å få kundene til å bytte forsikringsselskap. Faktum er ikke bestridt av Rådgiver, og Disiplinærutvalget legger det faktum som er beskrevet i Meldingen til grunn.

Etter Disiplinærutvalgets vurdering er det klart at Rådgivers handlinger medfører alvorlige brudd på God skikk. Bedriften har opplyst at det er tale om tre tilfeller, noe som ikke er bestridt av Rådgiver.

Disiplinærutvalget finner at Rådgiver utvilsomt har begått alvorlige 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.

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 autorisasjon(e), for eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.
- Fratakelse av autorisasjon(er) inntil 3 år, avhengig 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.

Bruddene på God skikk er som nevnt vurdert å være alvorlige og gjentatte. Det å sende falske tekstmeldinger på vegne av et annet foretak med den hensikt at forsikringskunder skal bytte forsikringsleverandør på feilaktig grunnlag, er en svikaktig handling. Dette er klart egnet til å skade både markedets integritet og bransjens omdømme. Etter Disiplinærutvalgets vurdering er det klart at Rådgiver må sanksjoneres med fratakelse av autorisasjon.

Det fremkommer at bakgrunnen for Rådgivers handlinger var at Rådgiver hadde hatt en måned med mindre salg og at Rådgiver ville «fylle måneden». Dette kan trekke i retning av at Rådgiver har blitt utsatt for et salgspress. Disiplinærutvalget har imidlertid ingen konkrete holdepunkter for dette, men understreker likevel – på generelt grunnlag – viktigheten av at Bedriftenes rutiner og systemer bygger opp under God skikk. Samtidig vil Disiplinærutvalget understreke at Rådgiver har et selvstendig ansvar for å etterleve reglene.

I vurderingen av hvor lenge Rådgiver skal fratras autorisasjon(e), har Disiplinærutvalget, i formildende retning, lagt noe vekt på at Rådgiver har bidratt til å opplyse saken.

Etter en samlet vurdering har Disiplinærutvalget kommet til at Rådgiver fratras sin autorisasjon i skadeforsikring for 18 måneder.

Den som har blitt fratatt autorisasjonene, må vente til perioden for fratakelsen er over før vedkommende kan avlegge autorisasjonsprøver på nytt. Det er et vilkår at vedkommendes 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, jf. regelverket § 3-8 h).

Disiplinærutvalgets konklusjon

Rådgiver fratras sin autorisasjon i skadeforsikring for 18 måneder.

Fratakelsen gjelder for 18 måneder fra autorisasjonene ble satt til hvilende.

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.