

1. BAKGRUNN

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) mottok høsten 2019 melding (Meldingen) fra medlemsforetaket (Bedriften) om en rådgivers (Rådgiver) mulige brudd på "God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling", jf. FinAuts regelverk § 3-8. Rådgiver er ansatt i et annet medlemsforetak (Arbeidsgiver).

FinAut oversendte Meldingen med dokumentasjon til Rådgiver med frist for å svare. Rådgiver svarte innen fristen (Rådgivers svar). Rådgivers svar ble deretter sendt Bedriften for uttalelse med svarfrist på en uke.

Meldingen og Rådgivers svar ble deretter oversendt Arbeidsgiver, og Arbeidsgiver ble gitt anledning til å inngi supplerende kommentarer innen én uke. Samtidig ba FinAut Arbeidsgiver om en redegjørelse for incentivsystemer som kan ha påvirket rådgiveren, jf. "Veiledning for å avdekke og melde fra om brudd på God skikk" s. 6. Svar fra Arbeidsgiver angående incentivsystemer ble mottatt. Arbeidsgiver hadde ingen supplerende kommentarer til Rådgivers svar.

Både Bedriften, Rådgiver og Arbeidsgiver har dermed hatt innsynsrett i saksdokumentene og fått anledning til å uttale seg.

Styret finner at saken er godt nok opplyst og for øvrig er egnet for behandling i FinAut, jf. FinAuts regelverk § 3-8 f).

2. SAKSFREMSTILLING

2.1 Innledning

Rådgiver ble autorisert i henhold til Autorisasjonsordningen i skadeforsikring i 2019, og ble ansatt i Arbeidsgiver i 2018.

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

2.2 Bedriftens anførsler

Bedriften anfører i hovedsak at Rådgiver har løyet til kundene om hva Bedriftens vilkår ikke dekker, for at Arbeidsgivers egne vilkår skal fremstå bedre for kundene. Det anføres at dette er klare brudd på God skikk-regel nr. 5 om informasjon. Bruddene har ifølge Bedriften skjedd i forbindelse med at Rådgiver har kontaktet kunder som har flyttet forsikringsavtaler fra Arbeidsgiver til Bedriften.

Bedriften anfører at Rådgivers brudd er grove, og at hans nedlatende omtale av andre forsikringsselskaper er ødeleggende for bransjens omdømme.

Det er anført at bruddene har skjedd flere ganger, men meldingen knytter seg til en konkret kunde. Bedriften har fremlagt e-postdialog mellom Rådgiver og kunde, som Bedriften har fått videresendt fra kunden. Det fremgår av korrespondansen at kunden har bestemt seg for å bytte forsikringsselskap fra Arbeidsgiver til Bedriften, og ber om å få oversendt sluttoppgjøret.

I Rådgivers svar til kunden skriver han blant annet at Bedriften ikke tilbyr like god forsikring som kunden har, at Bedriften ikke dekker visse typer skader mv., samt at egenandelene er høyere. Bedriften hevder at sammenligningen er uriktig, og har vedlagt sine vilkår.

Videre uttaler Rådgiver at Bedriftens kunder ikke er like tilfredse. Bedriften hevder at denne uttalelsen er misvisende og uredelig.

2.3 Rådgivers anførsler

Rådgiver bemerker generelt at tiden som har gått siden den aktuelle kundedialogen gjør det noe vanskelig å fullstendig opplyse saken. Det finnes for eksempel ikke fullstendige referater av muntlig kommunikasjon med kunden. Rådgiver understreker at saken tas på største alvor og han er opptatt av å bidra så ærlig, redelig og samarbeidsvillig som mulig.

Når det gjelder den konkrete kundekorrespondansen, anfører Rådgiver at hensikten med den aktuelle e-posten til kunden var å minne kunden på forskjellene i avtalene mellom de to forsikringselskapene.

Rådgiver kan ikke huske hvilken informasjon han fikk fra kunden om dekningsomfanget i den forsikringen kunden skulle bytte til. Rådgiver anfører i hovedsak at informasjonen som er gitt i e-posten er riktig og at det ikke er misvisende uttalelser, blant annet begrunnet i at han tolker formuleringene slik at de er basert på opplysninger kunden har gitt ham.

Det at Bedriften ikke dekker visse typer skader antar Rådgiver beror på at han har tolket vilkårene slik at dette faller utenfor, og han beklager dersom han har feiltolket vilkårene. Når det gjelder uttalelsen om tilfredshet erkjenner Rådgiver at informasjonen som ble gitt kunden ikke er korrekt.

Om God skikk-regel nr. 5 om informasjon, uttaler Rådgiver blant annet at han tar selvkritikk på at innholdet i e-posten ikke er godt nok verifisert før den ble sendt til kunden. Han anfører at han har opptrådt i god tro og i beste mening overfor kunden, men når innholdet er uriktig er dette uheldig både for Rådgiver selv og omdømmet til bransjen.

Rådgiver anfører at hans handlinger ikke har hatt andre negative konsekvenser for kunden enn potensielt å påvirke kundens oppfatning av Rådgivers troverdighet. Kunden valgte uansett å gå videre med sitt avtaleforhold hos Bedriften, og har derfor ikke valgt Arbeidsgiver som forsikringsleverandør på feil grunnlag.

I arbeidet med denne klagen opplyser Rådgiver at han i samarbeid med sin leder har gjennomgått flere e-poster til andre kunder for å vurdere om kommunikasjonsform og bruk av uriktige opplysninger er gjentakende. Det er ikke avdekket noe mønster som tyder på dette, og det vurderes derfor som et enkelttilfelle.

3. STYRETS VURDERING

3.1 Vurdering av brudd på God skikk

Styret i FinAut skal ta stilling til om Rådgiveren har begått alvorlige eller gjentakende brudd på God skikk eller på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b). Styret skal ifølge samme bestemmelse så ta stilling til om eventuelt brudd skal ilegges sanksjon.

Det følger av God skikk-regel nr. 5 at:

Informasjonen til kunden skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende.

Rådgiver erkjenner at e-posten som ble sendt til kunden var uriktig på enkelte punkter, og styret legger dermed til grunn at Rådgiver har brutt God skikk-regel nr. 5.

Spørsmålet er om bruddene på God skikk-regel nr. 5 er alvorlige eller gjentakende, og egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon, til rådgivningen, saksbehandlingen eller til virksomheten.

Det er ikke klart hvilke opplysninger Rådgiver fikk fra kunden om dekningsgraden, og dermed er det ikke mulig å fastslå i detalj hvilken informasjon som er feil, ufullstendig eller misvisende. I sum er det imidlertid klart at Rådgiver har gitt opplysninger til kunden om forsikringsdekningen i et annet forsikringsselskap som var uriktige.

Opplysningene har slik styret forstår vært delvis basert på Rådgivers egen tolking av forsikringsvilkårene. Tolkningene blir imidlertid fremstilt som fakta, og det blir ikke gitt uttrykk for at det kan være tvil rundt påstandene. Det er ut fra sammenhengen klart at formålet med e-posten var å hindre at kunden byttet forsikringsselskap.

Informasjonskravene i God skikk, regel nr. 5, er av fundamental betydning for at kunden skal kunne ta en god og informert beslutning. Etter styrets vurdering tilsier dette at rådgivere bør være varsomme med å uttale seg negativt om forsikringsdekninger i andre forsikringsselskaper. Styrets vurdering er at Rådgivers e-post er egnet til å villede kunden. Dette er i seg selv alvorlig.

Bedriften anfører at det er tale om gjentakende brudd, mens Rådgiver mener saken er et engangstilfelle basert på gjennomgang av andre saker sammen med sin leder. Det er ikke dokumentert at Rådgiver har brutt God skikk i andre saker, og Styret legger derfor til grunn at det ikke er tale om gjentakende brudd.

Etter styrets vurdering er det ikke tvilsomt at det å gi uriktige opplysninger om andre forsikringsselskapers dekning er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten.

Styret finner etter en konkret vurdering at det foreligger et alvorlig brudd på God skikk-regel nr. 5, som er egnet til å svekke tilliten til personen med autorisasjon og til virksomheten, jf. FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b).

Styret vil for ordens skyld bemerke at det i forarbeidene til forsikringsavtaleloven ses alvorlig på et selskaps feilinformasjon om et annet selskaps produkter, jf. NOU 1987: 24 s. 49 og 55.

I det følgende vil styret vurdere om Rådgiver skal ilegges sanksjoner.

3.2 Vurdering av sanksjoner

I henhold til FinAuts regelverk § 3-8 bokstav b) kan styret ilegge følgende sanksjoner:

1. *Advarsel. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad. For eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.*
2. *Fratakelse. Inntil 3 år avhengig av alvorlighetsgrad. I tillegg kan det gis relevante sanksjoner avhengig av alvorlighetsgrad. For eksempel tilleggsopplæring og veiledning og kontroll.*

Det fremgår videre at følgende forhold bør særlig vektlegges i vurderingen av saken:

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.

Det er ikke grunnlag for å hevde at kunden har blitt skadelidende, men dette kan uansett ikke være avgjørende da markedets integritet og bransjens omdømme svekkes av slike handlinger.

Bruddet på God skikk er som nevnt vurdert å være alvorlig, men samlet sett mener styret at det ikke er tale om særlig grove handlinger som kan begrunne fratakelse av autorisasjon. I denne vurderingen legger styret særlig vekt på at det ikke er dokumentert at Rådgiver har begått gjentakende brudd og at Rådgiver ikke har lang erfaring fra bransjen. Rådgiver er heller ikke tidligere ilagt advarsel eller andre sanksjoner fra FinAut.

I positiv retning legger styret vekt på at Rådgiver på eget initiativ har orientert Arbeidsgiver om Meldingen, og har gjennomgått sin praksis sammen med sin leder. Styret legger også vekt på at Rådgiver har erkjent at hans opptreden har vært uheldig for han selv og omdømmet til bransjen.

FinAut har bedt Bedriften redegjøre for hvordan Rådgiverens avlønning har blitt beregnet, herunder i hvilken grad avlønnen har vært salgsbasert og eventuelle kommentarer til hvordan Bedriftens belønningssystemer kan ha påvirket Rådgiveren når det gjelder etterlevelse av God skikk. Arbeidsgiver har opplyst dette. Etter styrets vurdering er det positivt for markedets integritet og bransjens omdømme at Rådgiver ikke har hatt økonomiske incentiver til å opptre i strid med God skikk.

Autoriserte rådgivere gjennomgår opplæring om kravene til informasjon, og har et selvstendig ansvar for å etterleve God skikk.

Etter en samlet vurdering har styret kommet til at Rådgiver ilegges advarsel. Styret vurderer også at Rådgiver bør gjennomgå tilleggsopplæring for etterlevelse av God skikk i salgssituasjoner, og vil i tråd med FinAuts regelverk pålegge Arbeidsgiver å gjennomføre slik opplæring. Opplæringen kan med fordel også omfatte andre ansatte i Arbeidsgiver enn Rådgiver. Arbeidsgiver gis frist med å sende redegjørelse for gjennomført opplæring til FinAut.

4. STYRETS KONKLUSJON

Rådgiver ilegges advarsel. I tillegg pålegges Arbeidsgiver å sørge for at Rådgiver gis tilleggsopplæring i etterlevelse av God skikk i salgssituasjoner, herunder i tilfeller hvor kunder har valgt å bytte til en annen forsikringsleverandør. Arbeidsgiver har frist med å sende redegjørelse for gjennomført opplæring til FinAut.

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

Oslo, 4. mars 2020

Gry Nergård, Christian Henriksen, Inger Kvaal, Hans Olav Rønningen og Dag Jørgen Hveem