

Brudd på God rådgivningsskikk - AFR

Finansnæringsens autorisasjonsordninger mottok 31. oktober 2018 melding fra et medlemsforetak (Bedriften) med påstand om brudd på God rådgivningsskikk og på interne, relevante retningslinjer, jf. FinAuts regelverk § 3-8. Finansbedriftens håndtering av saken er i tråd med FinAuts regelverk.

Disiplinærutvalget oversendte Bedriftens rekommandert brev til den innklagede (Rådgiveren) 31. oktober 2018 med svarfrist 7. november 2018. Svar er ikke mottatt og i brev av 23. november 2018 ble Rådgiveren informert om at saken ville bli tatt opp til behandling.

Rådgiveren og Bedriften er gitt anledning til innsyn i saksdokumentene og til å gi kommentarer.

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 «Styrets vurdering».

Saksfremstilling

Rådgiveren har vært ansatt i Bedriften siden april 2007 og ble autorisert som finansiell rådgiver i AFR den 25. januar 2011 og godkjent i GOS 20. oktober 2015. Rådgiveren er ikke lenger ansatt i Bedriften.

Rådgiveren ble i august 2018 kontaktet av en kunde (Kunden) vedrørende et boligkjøp, og hadde samme måned et møte med Kunden om finansiering av denne. Rådgiveren hadde ikke behov for å gjøre noen omfattende analyse av Kundens økonomi da Rådgiveren kort tid tilbake hadde behandlet en sak vedrørende finansiering av et eiendomsprosjekt for Kunden. Rådgiveren var således godt kjent med Kundens økonomi.

I møtet ga Rådgiveren Kunden muntlig bekreftelse på finansiering av boligen. Rådgiveren skrev videre ut taksten på boligen og ba Kunden sette seg godt inn i denne, for deretter å gjøre sine selvstendige vurderinger av objektet da det fremkom av taksten at det var noe vedlikeholdsetterslep på boligen. Prisantydningen var ca. kr. 1 400 000,-.

I møtet ble Kunden ikke opplyst om at Rådgiveren selv var en mulig interessent til boligen. Samme dag eller dagen etter møtet med Kunden ble Rådgiveren og ektefellen enig om å forsøke å kjøpe boligen og la inn et bud stort kr. 970 000,-.

Rådgiveren informerte hverken sin leder eller Kunden om dette. Bedriften fikk først kjennskap til at Rådgiveren hadde kjøpt boligen da Kunden informerte banksjefen 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.

Punkt 1:

«Bedriften er avhengig av tillit fra kunder, offentlig myndigheter og samfunnet for øvrig. Du som er ansatt eller valgt representant i konsernet skal kjennetegnes ved at du har høy etisk standard. Dette innebærer at i situasjoner der du identifiseres med konsernet, skal utvise en adferd som oppfattes som tillitsvekkende, ærlig og redelig. Din adferd skal være i henhold til gjeldende lover, forskrifter, bransjenormer, interne retningslinjer og de normer som ellers gjelder i samfunnet. De etiske retningslinjene gjelder også på reiser og opphold i og utenfor Norge.»

Punkt 7:

«Du skal etterstrebe uavhengighet og integritet som valgt representant eller ansatt. Du skal ikke delta i behandlingen og 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.

Du må vise stor varsomhet med å yte kreditter, fatte beslutninger til mennesker eller organisasjoner som du har personlig forhold til. I tvilstilfelle skal spørsmålet drøftes med overordnet.

Når du er inhabil i en sak, kan avgjørelsen heller ikke treffes av en annen medarbeider som er direkte underordnet deg. I slike tilfeller skal saken sendes tjenestevei for avgjørelse.»

- Det foreligger et vesentlig tillitsbrudd på flere hold. For det første er tilliten brutt i forhold til Kunden og omverdenen ved at Rådgiveren la inn bud på boligen hvor Rådgiveren, 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 Rådgiveren for finansiering av budet. Ved denne opptreden 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 Kunden 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 Bedriften (arbeidsgiver). Ved å unnlate å ta opp saken med sin leder, har Rådgiveren fratatt arbeidsgiver muligheten til å sikre gjennomføring av retningslinjene (inntatt over) ved å overføre lånesøknaden til en annen rådgiver. Videre har Rådgiveren fratatt Bedriften muligheten til å kunne vurdere om Rådgiveren 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 Rådgiveren ikke setter seg i en situasjon hvor det kan reises spørsmål ved om kundens interesser er satt til side for Rådgiverens egne interesser.

Rådgiver anfører i hovedsak

Rådgiveren har ikke imøtegått Bedriftens påstander eller anførsler.

Styrets vurdering

Styret i Finansnæringens autorisasjonsordninger skal ta stilling til om Rådgiveren har begått alvorlige eller gjentatte 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 b. Etter sjettede 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. "

Hvis bruddet er gjentatt flere ganger eller er grovt, må det vurderes om det skal gis advarsel eller om autorisasjonen skal falle bort.

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

Bedriften hevder at Rådgiveren gjennom å ha holdt tilbake informasjon om sitt eget bud på Boligen har handlet i strid med bestemmelsen i God rådgivningsskikk om å gi kunden fullstendig informasjon og samtidig satt seg i en situasjon hvor det foreligger interessekonflikt. Salget av boligen ble formidlet av Rådgiverens bror.

Rådgiveren har ikke bestridt de faktiske forhold.

Den innklagede er autorisert finansiell rådgiver i AFR og godkjent i GOS. Det er imidlertid ikke utøvelsen av finansiell rådgivning eller formidling/salg av eller rådgivning om skadeforsikring som har ført til at Rådgiveren er innklaget, men Rådgiverens opptreden i forbindelse med en kredittsak. Spørsmålet er således om det foreligger brudd på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til Rådgiveren eller rådgivningen.

FinAuts styre har tidligere, jf. sak av 19. mai 2016 og sak av 23.mars 2017, kommet til at bestemmelser om habilitet og dokumentasjon på kredittområdet er å anse som sentrale og relevante atferdsnormer 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. Dette er åpenbart å betrakte som sentrale atferdsnormer. Et viktig hensyn bak bestemmelser om habilitet og interessekonflikter er at beslutninger skal fattes på uavhengig og riktig 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 stedet for å opplyse Bedriften om saksforholdet, har Rådgiveren forsøkt å skjule det. Dette er i seg selv et svært alvorlig tillitsbrudd. Styret viser i denne sammenheng til Bedriftens anførsel om at Rådgiveren enkelt kunne unngått å havne i denne situasjonen ved å informere overordnede eller overlatt Kunden til en annen rådgiver.

Bedriften har også interne 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 medarbeideren er upartisk. Generelt kan det sies at medarbeideren vil være inhabil dersom det foreligger omstendigheter som kan føre til at medarbeideren 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 den inhabile medarbeideren.

Det er på bakgrunn av faktum ikke tvilsomt at Rådgiveren har vært inhabil. Rådgiveren underrettet heller ikke Bedriften i henhold til pliktene som forelå, men snarere forsøkte å holde saken skjult.

Rådgiverens 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 klart at Rådgiveren ved sine handlinger/unnlattelse av handlinger har brutt tilliten både til arbeidsgiver og Kunde.

Styret har etter dette kommet til at det foreligger brudd på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen.

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

Meldingen om brudd på God rådgivningsskikk ble oversendt Finansnæringens autorisasjonsordninger 31. oktober 2018, kort tid etter at Bedriften ble oppmerksom på forholdet. Rådgiverens 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 saken.

Rådgiveren ble autorisert i AFR i 2011 og godkjent i GOS 2015 og har jobbet i Bedriften siden 2007. Rådgiveren 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 Rådgiveren må ha skjont 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 som oppdaget forholdene. Da Rådgiveren ble konfrontert med saken har Rådgiveren ikke bestridt forholdene, men heller ikke bidratt til oppklaring. Styret anser etter dette at Rådgiverens opptreden i denne sammenheng ikke kan tillegges særskilt vekt verken i formildende eller skjerpende retning.

3) Er kunder blitt skadelidende?

Dersom Rådgiverens 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 Rådgiveren hadde vært åpen om forholdet.

Forholdet knyttet til Kunden 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 God rådgivningsskikk eller andre sentrale atferdsnormer.

Etter Styrets vurdering foreligger det alvorlige brudd på sentrale og relevante atferdsnormer og på Bedriftens interne retningslinjer innenfor et sentralt virksomhetsområde.

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

På den annen side kan Rådgiverens handlemåte tyde på manglende vurderingsevne. Rådgiveren har vist at personlige interesser kommer foran Kundens og Bedriftens i en interessekonfliktsituasjon, noe som er alvorlig. Rådgiveren har vist manglende kunnskaper og/eller ferdigheter i forhold til bransjens etiske standard.

Rådgiverens 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 Rådgiveren. Det understrekes at Rådgiveren har en selvstendig plikt til å følge gjeldende lover, FinAuts regler om God rådgivningsskikk, sentrale atferdsnormer og interne retningslinjer.

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

Styret mener Rådgiverens handlinger er så alvorlig at Rådgiveren må fratras sin autorisasjon og godkjenning fordi vedkommende er uskikket til å utøve disse rollene. Styret legger særlig vekt på at kunden har vært skadelidende, at Rådgiveren har valgt egne interesser foran kundens og Bedriftens interesser, at dette har skadet Bedriften og enkelt kunne ha vært unngått.

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

Etter Styrets vurdering foreligger det ikke formildende omstendigheter som får betydning for saksutfallet.

Styrets konklusjon

Rådgiveren fratras sin AFR-autorisasjon og GOS-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 Dyre Haug