

## **Brudd på God Rådgivningsskikk – Godkjenningsordningen for selgere og rådgivere i skadeforsikring (GOS)**

Finansnæringsens autorisasjonsordninger mottok sommeren 2018 melding om brudd på God Rådgivningsskikk for behandling, jf. FinAuts regelverk § 3-8.

Saken gjelder anførsler fra medlemsforetaket (Bedriften) om en rådgivers ulike brudd på God Rådgivningsskikk, taushetsplikt og brudd på arbeidsavtalen samt medvirkning til svik i skadesak.

Begge parter er 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 Disiplinærutvalgets vurdering og tilråding.

### **Saksfremstilling**

Den innklagede har vært autorisert som rådgiver i flere år. Rådgiver var ansatt som «forsikringsrådgiver privat» i Bedriften, de siste årene som agent.

Rådgiver sa i 2018 opp sin stilling for å gå over i ny jobb i, som etter de opplysningene Bedriften fikk, ikke ville være direkte konkurrerende virksomhet. Rådgiver skulle derfor jobbe ut normal oppsigelsestid. Arbeidsavtalen mellom Bedriften og Rådgiver (Arbeidsavtalen), undertegnet av begge parter, har blant annet en klausul om taushetsplikt og om forholdet til konkurrerende forsikringsselskap.

Den siste perioden av oppsigelsestiden tok rådgiver ut ferie. I denne sammenheng ga Rådgiver Bedriften tilgang til sine e-poster. Innholdet i e-postene gjorde at Bedriften fattet mistanke om lojalitetsbrudd. Det ble, etter varsel til Rådgiver, foretatt innsyn i Rådgivers e-poster. Gjennom innsynet ble det avdekket at Rådgiver har skannet og videresendt til sin private e-postadresse ett antall polisekopier. Likeså har Rådgiver sendt ett antall SMS til Bedriftens kunder og informert om ny jobb og ønske om at disse kundene skulle følger med over til nytt selskap. Rådgiver har også sendt kopi av en kundepolise til ny arbeidsgiver.

E-postkorrespondansen viste også medvirkning til forsikringsbedrageri. Forsikringsbedrageri fremkommer også i bedriftens saksbehandlingssystem.

Innsynet avdekket forhold som Bedriften anser som avtale- og lojalitetsbrudd samt brudd på God Rådgivningsskikk, og Rådgiver ble innkalt til drøftelsesmøte. Rådgiver stilte ikke til dette møtet, og ble avskjediget med umiddelbar virkning.

## Bedriften anfører i hovedsak

- Rådgiver har oppfordret/medvirket til svik i skadesak. Det foreligger i tillegg et brudd på God Rådgivningsskikk § 3-8.
- Det foreligger brudd på Arbeidsavtalen mellom Rådgiver og Bedriften.
- Det foreligger brudd på taushetsplikten.
- Kundeinformasjon/forsikringspoliser er oversendt Rådgivers e-postadresse.

## Rådgiver anfører i hovedsak

Rådgiver har ikke imøtegått Bedriftens påstander eller anførsler. Rådgiver anfører som et formildende moment at avtaleforholdet til bedriften som driver konkurrerende virksomhet er avvirket.

## 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 er grovt, må det vurderes om det skal gis advarsel eller om autorisasjonen skal inndras.

## 1) Foreligger det brudd på relevant lovgivning og FinAuts regelverk, sentrale atferdsnormer?

### Oppfordret/medvirket til svik i skadesak

Bedriften hevder at Rådgiver har oppfordret/medvirket til svik i en skadesak. Bedriften har fremlagt kopi av Rådgivers e-postkorrespondanse med en av Bedriftens kunder i en skadesak. Rådgiver har ikke bestridd de faktiske forhold eller at det foreligger oppfordring/medvirkning til svik i skadesaken.

Forsikringsbedrageri eller forsøk på dette faller ikke direkte inn under bestemmelsene i God Rådgivningsskikk. Spørsmålet blir således om det foreligger brudd på sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen.

Sentrale atferdsnormer vil ofte være nedfelt i lovverket som forbudsregler. At man ikke skal medvirke til svik i forsikringsaken, og for øvrig heller ikke ellers, er å anse som en slik sentral atferdsnorm. Forsikringsbedrageri, forsøk på forsikringsbedrageri eller medvirkning til dette er straffbart iht. straffeloven § 375. Det er helt grunnleggende for forsikringsbransjen, og for at forsikringsordningen skal kunne fungere, at det kan festes lit til opplysninger som gis i forsikringsaker. Rådgivers oppfordring/medvirkning til forsikringsbedrageri er å anse både som brudd på relevant lov og brudd på en sentral atferdsnorm i bransjen.

Foreliggende brudd har skjedd på forsikringsområdet som er å anse som et sentralt virksomhetsområde.

På bakgrunn av dokumentasjonen som foreligger og partenes anførsler anser Styret det sannsynliggjort at Rådgiver har forsøkt å medvirke til forsikringsbedrageri.

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

#### **Brudd på Arbeidsavtalen mellom Bedriften og Rådgiver**

Bedriften hevder det foreligger brudd på Arbeidsavtalens bestemmelse som omhandler representasjon av konkurrerende forsikringsselskap.

For at Styret skal kunne ta stilling til det angitte forhold må Rådgiveren ha begått alvorlige eller gjentagende brudd på God Rådgivningsskikk. Likestilt med brudd på God Rådgivningsskikk er derfor brudd på andre sentrale atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren/selgeren, rådgivningen eller virksomheten.

Et eventuelt brudd på bestemmelsen i Arbeidsavtalen om at Rådgiver i Arbeidsavtalens løpetid ikke verken direkte eller indirekte må representere noe konkurrerende forsikringsselskap, er ikke et brudd på God Rådgivningsskikk. Spørsmålet er således om et eventuelt brudd på bestemmelsen er å anse som brudd på en sentral og relevant atferdsnorm. Etter Styrets vurdering er det å inngå avtale om et arbeidsforhold med konkurrerende virksomhet ikke brudd på en slik atferdsnorm. Styret tar følgelig ikke stilling til om det foreligger brudd på Arbeidsavtalen. Gitt alvorlighetsgraden av de øvrige bruddene i saken, bemerkes det at dette forholdet uansett ikke hadde fått betydning for sakens utfall.

#### **Brudd på taushetsplikt/Arbeidsavtalen – oversendt informasjon/polise om eksisterende kunde i Bedriften til ny arbeidsgiver, SMSer til kunder samt kopiering av kundepoliser til egen e-post**

Rådgiver har oversendt kopi av kundepolise til ny arbeidsgiver. Forholdet dekkes ikke direkte av God Rådgivningsskikk. Spørsmålet blir også for dette forholdet om det foreligger brudd på andre sentrale og relevante atferdsnormer som er egnet til å svekke tilliten til rådgiveren eller rådgivningen.

Som nevnt over vil sentrale atferdsnormer ofte være nedfelt i lovverket som forbudsregler. For finansforetak er taushetsplikten om kundeforhold nedfelt i finansforetaksloven § 9-6 (1) som bl.a sier:

*«Ansatte og tillitsvalgte i et finansforetak plikter å hindre at uvedkommende får adgang eller kjennskap til opplysninger om kunders og andres forretningsmessige eller personlige forhold som de under utførelsen av sitt arbeid eller verv for foretaket blir kjent med, med mindre de etter lov eller forskrifter gitt med hjemmel i lov enten har plikt til å gi opplysninger eller er gitt adgang til å gi ellers taushetspliktbelagte opplysninger. Tilsvarende gjelder enhver som utfører oppdrag for et finansforetak, selv om vedkommende ikke er ansatt i foretaket.»*

Tilsvarende taushetspliktsbestemmelser foreligger også i en rekke andre regelverk, hvor personer gjennom sitt ansettelsesforhold får tilgang til informasjon om forretningsmessige forhold, kundeforhold mv. Brudd på taushetsplikt kan også medføre straff, erstatningsansvar, disiplinære reaksjoner m.m.

Også i tilfeller der taushetsplikten følger av lov, er det vanlig at denne plikten fremkommer av arbeidsavtaler eller andre avtaler med bedrifter. I herværende sak er taushetsplikten nedfelt i Arbeidsavtalen.

Styret har på bakgrunn av ovennevnte kommet til at taushetsplikten er å anse som en slik sentral og relevant atferdsnorm. Videre har Styret kommet til at Rådgivers oversendelse av politen til ny arbeidsgiver er å anse som brudd på taushetsplikten i finansforetaksloven § 9-6 (1), Arbeidsavtalen samt brudd på sentrale og relevante atferdsnormer. Som nevnt over har bruddene også her skjedd på forsikringsområdet som er å anse som et sentralt virksomhetsområde.

Blant annet i finansforetak vil kunder ofte gi fra seg opplysninger som er svært fortrolige, og opplysningene gis i tillit til at finansforetaket og ansatte der behandler opplysningene konfidensielt. Styret anser bruddene som alvorlige.

I forbindelse med innsynet ble det også avdekket at Rådgiver har sendt ett antall sms'er til nåværende kunder og informert om ny jobb og ønske om at disse kundene følger over til nytt selskap. Videre ble det avdekket at Rådgiver har skannet og videresendt til sin private e-postadresse ett antall polisekopier. Det er imidlertid ikke anført eller dokumentert at denne kundeinformasjonen er gitt ny arbeidsgiver. Styret bemerker at disse forholdene trolig innebærer brudd på Arbeidsavtalen, illojalitet i arbeidsforholdet mv., men Styret tar ikke stilling til dette, da forholdene ikke er å anse som brudd på sentrale og relevante atferdsnormer.

## **2) Tidsmomentet, den ansattes stilling og erfaring**

Meldingen om brudd på God Rådgivningsskikk ble oversendt Finansnæringens autorisasjonsordninger sommeren d.å., meget kort tid etter at Bedriften ble oppmerksom på forholdene. Handlingene som er vurdert er alle gjennomført i tiden før klagen ble sendt. Det er Styrets vurdering at tid mellom handling og sanksjon ikke bør virke inn på avgjørelsen av denne saken.

Rådgiver er autorisert og har jobbet mange år i bransjen. Det må antas at Rådgiver har inngående og kunnskap om de kravene som påhviler ham som forsikringsrådgiver. 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. Det er her en klar forutsetning om at gjeldende lovregler innenfor rådgivers virkefelt etterleves. Styret legger til grunn at det er klart at rådgiver må ha skjönt at han handlet rettsstridig. Det bemerkes imidlertid også at rettsvillfarelse på dette punkt i seg selv ikke fritar for ansvar.

## **3) Ansattes opplysninger av saken**

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 skjerpene retning.

## **4) Er kunder blitt skadelidende?**

Dersom Rådgivers handlinger har ført til at kunder er blitt skadelidende vil dette trekke i skjerpene retning. I den foreliggende saken er det ikke påvist at noen kunder er blitt direkte skadelidende.

Når det gjelder forholdet knyttet til forsøk på forsikringsbedrageri er det uklart om det er kunden eller Rådgiver som kom på tanken om å forsøke å svindle Bedriften i skadesaken. Det er heller ikke klart om forholdet har fått følger for kunden.

Når det gjelder forholdet knyttet til brudd på taushetsplikten ved å gi informasjon/polisekopi om kunder til ny arbeidsgiver, er det heller ikke påvist at kunder har blitt kontaktet eller direkte blitt skadelidende av Rådgivers handlinger. Imidlertid har kundene krav på og skal kunne ha tillit til at sine persondata blir behandlet på en trygg og god måte, i henhold til det grunnlaget Bedriften har for å innhente opplysningene og i henhold til personopplysningsregelverket for øvrig.

Forholdet knyttet til kundene tillegges i denne saken en viss vekt i skjerpende retning, men er ikke å anse som noe tungtveiende moment.

### **5) 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 lovgivningen og sentrale og relevante atferdsnormer. Både Rådgivers medvirkning/oppfordring til forsøk på forsikringsbedrageri i en kundesak samt brudd på taushetsplikten ved oversendelse av kundeinformasjon innebærer slike brudd. Videre anses bruddene for å ha skjedd innenfor et sentralt virksomhetsområde.

Rådgivers opptreden vil klart kunne være skadelig for Bedriften og for bransjens omdømme.

Rådgiver har gjentatte ganger bevisst handlet i strid med gjeldende lovgivning og sentrale atferdsnormer, og bruddene må etter Styrets vurdering anses som grove, jf. bl.a. at medvirkning til forsikringsbedrageri er straffbart. Bruddene har også utsatt bedriften for omdømmemessig risiko, risiko for sanksjoner fra offentlige myndigheter, og er åpenbart egnet til å svekke tilliten til Rådgiver. Det understrekes at Rådgiver har en selvstendig plikt til å følge gjeldende lover, God Rådgivningsskikk, sentrale atferdsnormer og interne retningslinjer.

Styret mener Rådgivers handlinger, med særlig vekt på forsøket på medvirkning til forsikringsbedrageri, er så alvorlig at Rådgiver er uskikket til å inneha det ansvaret denne typen stilling/arbeid innebærer.

### **6) 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 formildende retning, at kundene tilsynelatende ikke har vært skadelidende.

I skjerpende retning trekker spesielt alvorlig av at Rådgiver har foretatt handlinger i strid med loven og som også er belagt med straffeansvar. Rådgiver har i forholdet som gjelder forsøk på forsikringsbedrageri vist en grovt manglende forståelse for utøvelsen av den rollen Rådgiver har. Rådgiver har videre misbrukt Bedriftens og kundenes tillit og egen stilling.

Finansnæringen og autorisasjonsordningen er avhengig av tillit. Rådgivers rolleutøvelse i denne saken er egnet til å svekke denne tilliten, noe som trekker i skjerpende retning.

Etter en konkret helhetsvurdering finner Styret at Rådgiver skal fratras autorisasjonen.

**Styrets konklusjon:**

Rådgiver fratras sin autorisasjon.

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, 30. oktober 2018

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