

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2022-02-17  
2022:09SwedSec Licensiering AB  
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

**SKÄL**Bakgrund

Licenshavaren var vid tidpunkten för överträdelserna anställd som rådgivare hos ett anslutet företag och innehavare av licens hos SwedSec Licensiering AB (SwedSec). Hans licens är numera vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren har brutit mot interna och externa regler som syftar till att skydda kunders integritet. Han har genomfört ett stort antal slagningar och omkodningar i företagets kundsystem. För att dölja detta har han även raderat en stor mängd e-postmeddelanden. Licenshavaren har även brutit mot företagets regler om bisysslor.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott överlämnat ärendet till disciplinnämnden och föreslagit att licenshavaren meddelas en varning.

*Företaget* har i anmälan till SwedSec anfört i huvudsak följande.

Inledningsvis har företaget pekat på att licenshavaren den 24 september 2020 startade ett aktiebolag där han vid tiden för bolagets bildande var styrelseledamot utan att, i enlighet med företagets regler för sidouppdrag, anmäla detta för eventuellt godkännande.

Vidare har licenshavaren utfört otillåtna slagningar i företagets system. Licenshavaren var vid slutet av sin anställning ansvarig rådgivare för 350 kunder. Under slutet av anställningstiden genomförde han 1 975 slagningar i företagets kundsystem. Antalet slagningar per dag accelererade dramatiskt under den sista månaden innan han meddelade att han skulle lämna företaget – från som mest 19 slagningar till i genomsnitt över 100 slagningar per dag (som mest 256 slagningar). Det finns tillfällen när en rådgivare är behörig att göra slagningar i systemen. Om en rådgivare t.ex. behöver förbereda ett kundmöte, ska

kontakta en kund, eller på annat sätt hantera ett kundärende så är det tillåtet att slå i systemen. Normalt brukar en rådgivare i företaget göra ca 10–20 behöriga slagningar per dag.

Under perioden då licenshavarens slagningar var som flest – vilket de var under en period om drygt två veckor i slutet av november och början av december 2020 – genomförde han emellertid endast tio kundmöten. Han gjorde inte heller några framtida bokningar av kundbesök under december eller januari. Under den perioden som kontrollerats (1 oktober–3 december) finns ingen beståndsöverlämning eller annan beordrad beståndsbearbetning som på något sätt kan förklara slagningarna. Med tanke på situationen med Corona fanns inte heller något fokus på nykundsbearbetning i större utsträckning. Licenshavaren var även föräldraledig under delar av perioden då han fick sitt andra barn under oktober.

Slagningarna är i huvudsak gjorda på kunder som licenshavaren inte har någon koppling till. De har avsett organisationsnummer och personnummer som inte finns i hans kundbestånd. Enligt företaget har dessa slagningar med största sannolikhet skett obehörigen och i strid med gällande regelverk, i syfte att eventuellt kunna nyttja uppgifterna i ett senare skede för eget bruk och personlig vinning i sin kommande anställning i ett annat företag.

Licenshavarens nya arbetsgivare är verksam inom samma bransch och om licenshavaren skulle bearbeta de kunder som finns i företagets register hos sin nya arbetsgivare kan det komma att skada företaget. Dels kommer företaget att behöva betala provision till licenshavarens nya arbetsgivare, dels finns det en risk att kunderna erbjuds och väljer att flytta sitt kapital till ett annat bolag, eftersom den nya arbetsgivaren samarbetar med ett flertal andra bolag.

Ytterligare en aspekt är att kundinformation och kunduppgifterna genom licenshavarens otillåtna slagningar och nedladdningen av kunduppgifter, riskerar att röjas utanför företaget. Skulle han använda sig av de nedladdade kunduppgifterna hos sin nya arbetsgivare och kontakta kunderna därifrån skulle detta innebära ett brott mot det sekretessavtal som han undertecknat. Det finns vidare en risk för att han (och hans nya arbetsgivare) bryter mot dataskyddsförordningens regler om att det krävs en laglig grund för bearbetning av personuppgifter. Kunderna har lämnat uppgifter om sig själva till företaget och de har fått information om att företaget hanterar och bearbetar informationen på ett visst sätt. Det rör sig exempelvis om namn, kontaktuppgifter, volym på sparande, personuppgifter om företrädare m.m. Om dessa uppgifter skulle lämnas ut och hanteras av annan verksamhetsutövare finns en risk att kundernas integritet kränks.

Utöver slagningarna laddade han, samma dag som han sade upp sig, ned hela sin s.k. beståndsfil. Till stöd för påståendet om att licenshavaren har laddat ned beståndsfiler har företaget hänvisat till en ingiven loggfil där det framgår att licenshavaren vid 36 tillfällen under perioden 7 oktober–3 december 2020 har loggat in i det aktuella systemet.

Företaget har i anslutning till detta förklarat att det i och för sig inte finns något i företagets regelverk som hindrar att rådgivare laddar ned beståndsfiler.

Genom sitt agerande har han brutit mot lagen (2018:558) om företagshemligheter, agerat i strid med det sekretessavtal som han har undertecknat samt brutit mot företagets interna regler.

Licenshavaren har också brutit mot företagets regler genom att göra otillåtna förändringar, omkodningar, i kundsystemet. Varje kund hos företaget har en kod, en märkning, som talar om vilken kanal eller rådgivare som kunden har haft kontakt med. Denna kod styr bl.a. provisionsersättning till rådgivare. Vissa kunder, både privatkunder och företagskunder, saknar koppling till en specifik rådgivare och dessa kunder är då kodade på ett visst kontor. Licenshavaren har i 55 fall kodat om kunder på ett visst kontor i stället för på en specifik rådgivare (honom själv). Detta har resulterat i att kunder har blivit utan kontaktperson vilket lett till risk för att kunder inte kontaktas av rådgivare för uppföljning vilket i sin tur kan skada kunder om t.ex. marknaden eller kundens ekonomiska situation förändras. Agerandet medför att företaget riskerar att inte uppfylla omsorgsplikten mot kunderna och därmed bryta mot externa regler.

Det är mycket tydligt i företagets regler att en omkodning av en kund aldrig får göras av en enskild rådgivare, utan detta sker centralt. Denna information har lämnats av kontorschef, både skriftligt och muntligt. Kontorschefen har bekräftat att han inte instruerat licenshavaren att koda om kunderna i dessa fall. Till stöd för detta har företaget gett in ett e-postmeddelande från kontorschefen där denne bestrider att han skulle ha gett licenshavaren instruktioner att genomföra de aktuella omkodningarna.

Det är alltid kontorschefen som ansvarar för hur relationen med befintliga kunder ska hanteras i de fall en rådgivare slutar. För att inte ”tappa bort” kunder är det ytterst viktigt att kunderna tilldelas en ny rådgivare i de fall någon slutar eller går i pension.

Företaget har anledning att anta att den omkodning till kontoret som licenshavaren vidtagit i samband med att han visste att han skulle sluta var föranledd av att han skulle kontakta kunderna när han börjat hos sin nya arbetsgivare. Om dessa kunder hade tilldelats en ny rådgivare hade han inte kunnat göra så eftersom det hade uppmärksammats av företaget.

Slutligen har licenshavaren raderat en stor mängd e-postmeddelanden som kan hänföras till förändringarna i kundsystemet. Företaget har återskapat de raderade meddelandena och givit in fyra av dessa. Bland de raderade e-postmeddelandena finns 55 meddelanden om att kunder har omkodats.

*Licenshavaren* har genom sitt ombud i huvudsak anfört följande.

Licenshavaren sade upp sig den 3 december 2020 och var därifrån arbetsbefriad fram till den 3 mars 2021 då han avslutade sin anställning.

När han kom tillbaka efter en kortare tids föräldraledighet i oktober 2020 ville kontorschefen att licenshavaren skulle arbeta ännu mer med nykundsbearbetning. Han instruerades att koda om ”passiva” kunder till kontoret för att i stället koda på nya kunder. Bolagen kunde delas in i fyra kategorier. Om de var kodade på en viss rådgivare eller en extern mäklare skulle han släppa kunden. I annat fall kunde bearbetning och omkodning ske. Licenshavaren gjorde sitt bästa för att koda om kunder till kontoret och arbetade intensivt med nykundsbearbetning, vilket är ett påfrestande jobb. Hans omkodningar har således ingenting att göra med att han sa upp sig, utan de skedde på grund av en direkt order från kontorschefen. Vad gäller den bevisning som företaget hänvisar till menar licenshavaren att det är naturligt att företaget lämnar in en dementi från kontorschefen, men det måste ifrågasättas om det är lämpligt att nyttja det som en bevisuppgift då det sannolikt är kontorschefen som är den felande länken angående samtliga de omständigheter som företaget fört fram i ärendet.

Såvitt gäller påståendet om raderade mail efterfrågar licenshavaren vad det är som företaget gör gällande, och varför han enligt företaget inte får hantera sin egen mailkorg. Att vissa mail löpande raderas är inte det minsta konstigt inom ramen för hans normala hantering av sin mailkorg. Vilka mail som eventuellt raderats kan han inte vitsorda då han inte kommer ihåg alla tillfällen.

Licenshavaren bestrider vidare att han har gjort några ”otillåtna” slagningar. Det framgår inte vad det är för, eller vilka, ”otillåtna” slagningar som företaget syftar på. Licenshavaren saknar härvid möjlighet att ta ställning till de påståenden som företaget framfört.

Företaget anger i sin anmälan att licenshavaren under sista tiden av sin anställning har genomfört sammanlagt 1 975 obehöriga slagningar på kunder. Såsom framgår av företagets ”utredning” av den 21 januari 2021 så har han gjort 1 975 slagningar sammanlagt mellan 1 oktober 2020 till den 3 december 2020. Det är alltså fråga om ca 30 slagningar per dag – något som marginellt överstiger vad företaget i sin anmälan har angett är fullt normalt inom företaget. Det besynnerliga med företagets anmälan är att företaget i sin anmälan gör gällande att han har gjort 1 975 obehöriga slagningar, vilket innebär att företaget alltså anser att han, under tiden han var anställd av företaget, inte fick slå alls i företagets system. Företaget har härtill i sin anmälan bl.a. valt att inte beakta följande omständigheter: Företaget förbjöd under 2020 fysiska kundmöten med hänvisning till Covid-19. Härtill ansåg företaget att de anställda inte klarade av att arbeta hemifrån då det noterades att slagningarna i systemen, jämte nykundsbearbetningen, sjönk kraftigt. Härvid fick flertalet anställda på pålsen och det krävdes från de anställda ett utökat antal slagningar på kunder i systemen.

Licenshavaren var under hösten 2020 beordrad att koda om kunder till kontoret och att arbeta intensivt med nykundsbearbetning. Han var härtill beordrad att sitta på kontoret, framför sin dator, och att utföra arbetet utan fysiskt möte med kund. De dagar då rådgivarna

har inbokade fysiska kundmöten så är givetvis tiden framför en dator, och antalet slagningar i systemen färre än då arbetsdagarna i sin helhet förläggs på kontoret. Oaktat att snittet slagningar per dag, såsom framgått, är marginellt över normen för företaget så har det för licenshavarens del, på direkta order av kontorschefen, varit omfattande behov av kundsökningar och slagningar i systemen för hans nykundsbearbetning på ”distans”. Vidare så behöver det knappast tilläggas att ”slå i system” stundtals för platsbeordrade utesäljare är den enda arbetsuppgiften som finns. Licenshavaren har arbetat på det sätt som framgår av företagets riktlinjer, som kontorschefen lärt upp honom, och som har varit accepterat och lovordat sedan han började sin anställning. Vid nykundsbearbetning har han fått instruktion om, och som framgår explicit av företagets riktlinjer, att först söka i kundsystemet och fastställa huruvida ett bolag var kund och lovligt för bearbetning. Något annat sätt att följa riktlinjerna finns ju inte.

Någon kollega att lämna över kunder till, såsom företaget vill verka få det att se ut som, fanns ju inte när licenshavaren och kollegan avslutade sina anställningar eftersom de var de enda rådgivarna vid kontoret. Licenshavaren följde upp kunderna i sitt bestånd för att kunna genomföra en lämplig överlämning och har förhoppningsvis inte lämnat någon kund osedd, vilket ju på grund av företagets organisation på det aktuella kontoret kan ta flera år att ordna upp.

Det påstås också att licenshavaren har ”laddat ner” bestandsfiler m.m. Företagets val av ord är väl knappast en tillfällighet. Licenshavaren har efterfrågat vad företaget menar med ”ladda ner”. Något svar har inte företaget återkommit med. Att han har varit inne och överblickat sitt bestånd i slutet av sin anställning handlar endast om att ta tillvara på, och visa omsorg, över sina och företagets kunder. Det är alltså inte fråga om någon stöld av företagshemligheter såsom företaget förefaller vilja få läsaren att tro.

Det stämmer emellertid att licenshavaren och hans kollega startade ett aktiebolag ihop. Det är fråga om ett fastighetsbolag med förhoppningar om framtida fastighetsförvaltarverksamhet. Bolaget är dock alltjämt vilande, har aldrig haft någon verksamhet, och det har aldrig varit fråga om att starta upp någon verksamhet eller bisyssla utan att först erhålla ett godkännande för det fall att ett sådant erfordrades. Något sidouppdrag har inte funnits, någon risk för intressekonflikt har inte funnits, och något godkännande av detsamma har inte varit påkallat.

### Överväganden

Anmälan har föranlett en omfattande skriftväxling och i nästan alla delar står ord emot ord. Vad gäller påståendet om otillåtna slagningar har företaget pekat på att det har skett ett mycket stort antal slagningar i anslutning till att licenshavaren avslutade sin anställning samt att merparten av dessa avsett kunder som han inte har någon koppling till. Mot denna bakgrund finner disciplinnämnden – på samma sätt som disciplinutskottet – att det är visat att licenshavaren har gjort obehöriga sökningar i företagets system, låt vara att det inte låter

sig preciseras hur många dessa är. Detta strider mot företagets regler om att anställda inte får ta del av information som de inte behöver för sina arbetsuppgifter. Reglerna är i stor utsträckning baserade på reglerna om hantering av personuppgifter i dataskyddsförordningen (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679).

På det underlag som finns i ärendet kan det emellertid inte anses visat att licenshavaren har använt eller röjt den information som han fått tillgång till. Inte heller kan det anses visat att e-post raderats för att dölja begångna fel.

När det gäller påståendet om om- eller bortkodning ger regelverket inte något tydligt besked om att omkodning i en situation som den aktuella är otillåten. Påståendet ska därför inte läggas till grund för någon disciplinpåföljd.

Licenshavaren borde enligt företagets regler om bisysslor ha anmält sin roll som styrelseledamot i ett aktiebolag. Eftersom bolaget under hans anställningstid inte bedrev någon verksamhet bör överträdelsen bedömas som ringa. Inte heller den överträdelsen bör föranleda någon disciplinpåföljd.

För de otillåtna slagningarna bör licenshavaren meddelas en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Petter Asp

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Petter Asp, bolagsjuristen Mats Beckman, direktören Carl Johan Högbom, f.d. chefsjuristen Jan Persson och justitierådet Kristina Ståhl.