

Sluttrapport

Brukerpanel i finansmarkedet

(Lang versjon med referanser, kilder og bakgrunnsinformasjon)

Prosjektnummer: 202711/i99

26. mai 2011

Innhold:

Bakgrunn	Side:	3
Prosjektgruppe		3
Panelets deltakere		3
Innledere		3
Sammendrag		4
1) Tilsyn og lovgivning i finansmarkedet		5
Sammendrag tema		5
Innledning Finanstilsynet		6
Innledning Forbrukerrådet		7
Panelets reaksjon		8
Konklusjon		12
2) Bankenes utlånspolitikk og praksis		13
Sammendrag tema		13
Innledning Finansnæringens Fellesorganisasjon		14
Innledning Dine Penger		16
Panelets reaksjon		17
Konklusjon		23
3) Fonds og sammensatte spareprodukter		24
Sammendrag tema		24
Innledning Sissener ASA		24
Innledning NorthernCapital		26
Panelets reaksjon		28
Konklusjon		32
4) Skadeforsikring		33
Sammendrag tema		33
Innledning Gjensidige Skadeforsikring		33
Innledning Finansportalen, Forsikring		34
Panelets reaksjon		35
Konklusjon		36

Bakgrunn

Brukerpanel i finansmarkedet (Bif) er et prosjektforum bestående av representanter fra organisasjoner og institusjoner som representerer det brede lag av sluttbrukere i finansmarkedet. Prosjektets siktemål er å få frem en tydeligere forbrukerrøst i forholdet til finansmarkedet, blant annet i rollefordelingen mellom leverandør og kunde. Hittil har leverandørsiden – banker, forsikringsselskaper, kredittforetak og fondsmarkedet – vært premissleverandør av de mest aktuelle problemstillingene i den allmenne debatten. Kritikken styres ofte av hva som allerede er levert av tjenester, produkter og kvaliteten på disse – og ikke av hva som er brukernes ønsker, forventninger og krav.

En stille revolusjon:

1970-årene:	Kunden med lua i hånden møter banksjefen
1980-årene:	Banksjefen med lua i hånden møter kunden
1990-årene:	Lånefest, vekst av ulike fondsprodukter og bankkrise
2000-årene:	Kreative investerings/spare/låneprodukter - og global finanskris
2010-årene:	Behov for oppvask, kontroll og regulering av finansmarkedet

Hovedtema:

1. Tilsyn og lovgivning i finansmarkedet
2. Bankenes utlånspolitikk og praksis
3. Fonds og sammensatte spareprodukter
4. Skadeforsikring

Prosjektgruppe:

- Rådgiver Roy Helge Simonsen, Simkom (leder)
- Fagdirektør Jorge B. Jensen, Forbrukerrådet
- Daglig leder Elisabeth Realfsen, Finansportalen

Deltakere:

- Peter Batta, Huseiernes Landsforbund
- Ørnulf Kastet, Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund (vara)
- Gerd Janne Kristoffersen (Ap), Stortingets finanskomité
- Tore Eugen Kvalheim, Yrkesorganisasjonenes Sentralforbund
- Tore Henning Larsen, Seniorsaken
- Eli Langset, Mangfold i Arbeidslivet
- Ellen Katrine Nyhus, Universitetet i Agder
- Erik Orskaug, UNIO
- Christian Poppe, Statens institutt for forbruksforskning
- Bengt Scheldt, Gjeldsoffer Alliansen
- Maria Schumacher Walberg, Landsorganisasjonen

Innledere:

- Administrerende direktør Bjørn Skogstad Aamo, Finanstilsynet
- Administrerende direktør Randi Flesland, Forbrukerrådet
- Direktør Rolf Mæhle, Finansnæringens Fellesorganisasjon
- Redaktør Richard Nodeland, Dine Penger
- Administrerende direktør Jan Petter Sissener, Sissener ASA
- Styreleder Petter Berge, NorthernCapital
- Konserndirektør Martin Danielsen, Gjensidige Skadeforsikring
- Fagansvarlig Jon Erland Madsen, Finansportalen

Brukerpanel i finansmarkedet er finansiert med støtte fra Finansmarkedsfondet.
Prosjektperiode: April 2010 – mai 2011.

Sammendrag

1) Tilsyn og lovgivning i finansmarkedet:

Det er stor enighet i panelet om at forbrukerbeskyttelsen i finansmarkedet er for svak og må styrkes. Hvorvidt dette skal gjøres ved å styrke dette området i dagens Finanstilsyn eller ved en omorganisering av Finanstilsynet i to separate enheter, er et politisk spørsmål som Finansdepartementet må ta stilling til.

Det er likeså stor enighet i panelet om at det er behov for et produkttilsyn i finansmarkedet. Også dette er et politisk spørsmål som må behandles på departementalt nivå. Panelet er for det tredje enig om at det er behov for en revisjon av Finanstilsynets mandat og en vurdering av tilsynsloven er på sin plass.

Fordi samtlige konklusjoner i panelets behandling av forbrukerbeskyttelsen i finansmarkedet er av politisk karakter, vil panelets rapport oversendes de involverte departementene til orientering. Det vil si til Finansdepartementet, Barne- og likestillings- og inkluderingsdepartementet og Justisdepartementet. Også Stortinget vil få oversendt sluttrapporten gjennom Familie- og kulturkomiteen, Finanskomiteen og Justiskomiteen.

2) Bankenes utlånspolitikk og praksis:

Det er tilfredshet med dagens utlånspolitikk fra bankene, og at Finanstilsynets retningslinjer for ansvarlig utlånspraksis for lån til boligformål synes å bli fulgt opp om enn i moderat tempo..

Det er enighet i panelet om at det er behov for opprettelsen av et sentralt gjeldsregister. Registeret vil kunne demme opp mot risikoen for låneopptak utover det en husholdning makter å håndtere. Det viser seg erfaringsmessig at det ikke er nok at en lånesøker fremlegger siste års selvangivelse til långiver som dokumentasjon for kredittverdighet. Det er avgjørende at bankene fører en fast og stabil utlånspolitikk uten for store svingninger. En fast utlånspolitikk gir en stabil utvikling i boligmarkedet, både i gode og dårlige tider, og man unngår faren for såkalte bobler.

3) Fonds og sammensatte spareprodukter:

Det er fortsatt behov for økt tilsyn og regulering av finansbransjens tilbud av fonds og spareprodukter. Finansdepartementet/Finanstilsynet bør derfor vurdere om det er behov for en forhåndsvurdering og godkjenning av nye produkter i finansmarkedet.

Banker og finansinstitusjoner må kunne dokumentere et klart skille mellom rådgivningstjeneste og salgfunksjon. Ideelt sett må leverandørenes inntjening og avlønning ha utgangspunkt i kundenes inntjening (gevinst) og ikke i salgstall (antall salg).

4) Skadeforsikring:

Panelet mener markedet for skadeforsikring har store innslag av asymmetrisk informasjon. Det er vanskelig for den enkelte kunde å skaffe sammenlignbar informasjon, ikke minst siden skadeforsikringsbransjen hemmeligholder sine egne pristariffer. Panelet mener derfor det er viktig å utøve trykk og krav mot forsikringsbransjen for økt gjennomsiktighet og åpenhet, på linje med det som er praksis i de fleste andre bransjer. Økt åpenhet gir økt konkurranse – og dermed lavere pris for kunden.

Selskapenes beregningsmodeller bør ideelt sett være offentlig tilgjengelig, og bransjen bør derfor vise imøtekommenhet til Finansportalens ønske om etablering av en nettbasert prissammenligning. Også i forsikringsbransjen må det kunne dokumenteres et klart skille mellom megler- og rådgiverrolle og salgfunksjon. Slik er det ikke i dag.

1) Tilsyn og lovgivning i finansmarkedet

Brukerpanel i finansmarkedet gjennomførte sin første panelsamling mandag 28. juni 2010 i Forskningsrådets lokaler, Stenberggt. 26, Oslo. Møtets tema var Tilsyn og lovgivning i finansmarkedet og forbrukerbeskyttelse.

I forkant av møtet fikk paneldeltakerne følgende bakgrunnsinformasjon:

- 1) *Tilsyn med finansmarkedet.*
Brosjyre fra Finanstilsynet.
- 2) *Finanstilsynets bidrag til forbrukerbeskyttelse og – informasjon,*
Forprosjektrapport fra Finanstilsynet, 5. mai 2009.
- 3) *An Essential Part of Financial Reform: A New Consumer Watchdog.*
En kort beskrivelse av CFPA i Barack Obamas finansreform i USA.
- 4) *The Structure of Financial Supervision in Europe About single, twin peaks and multiple financial supervisors.* Rapporten er skrevet av professor Eddy Wymeersch, leder av Committee of European Securities Regulators (CESR) og Belgian Commission Bancaire. Rapporten gir en oversikt over hvordan de ulike landene i Europa har organisert sine tilsyn. Flertallet praktiserer en integrert modell (under samme tak) som har tilsynsansvar både for bank, forsikring og verdipapirmarkedet.

Sammendrag

Det er enighet i panelet om at forbrukervernet i finansmarkedet er svakt og må styrkes. Dagens Finanstilsyn har fokus på selskapenes soliditet. Markedsatferd og forbrukerinteressene er etter manges mening satt i andre rekke. Dagens Finanstilsyn er organisert slik at man må ri to hester samtidig – selskapenes soliditet og forbrukerinteressene – og dette kan medføre et motsetningsforhold. Tilsynet behandler ingen enkeltsaker, kun problemstillinger på generelt grunnlag.

Det blir reist spørsmål om hvorfor ikke Finanstilsynet kan utøve noen form for forhåndskontroll av produktene i finansmarkedet, men kun indirekte kontroll når produktene er i markedet og eventuell skade av dårlige produkter har skjedd. Flertallet i panelet mener det er nødvendig med innføring av produktkontroll i finansmarkedet. Ingen tilsyn i Europa har hittil hatt noen form for produktkontroll i finansmarkedet, men spørsmålet er reist i EU-parlamentet. Legemiddelverket ble brukt som eksempel på produkttilsyn som faktisk eksisterer og som kunne danne utgangspunkt for produkttilsyn i finansmarkedet.

Panelet har ulikt syn på hvorvidt dagens Finanstilsyn skal reorganiseres i to ulike tilsynsområder, slik Forbrukerrådet foreslår:

- Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn
- Finanstilsyn – likviditet og selskapenes soliditet

Argumentene mot en splitting av dagens tilsynsorganisering er blant annet at en deling kan slå uheldig ut med hensyn til tilgang av ressurser (finansieringen er i dag delt mellom statsbudsjett og finansinstitusjonene selv via Finansdepartementet) og faren for splitting og reduksjon av tilsynets solide kompetanse. Alternativet er å etablere et eget forbrukervern i dagens Finanstilsyn.

Panelet er samstemmige i at dagens Finanstilsyn må få et nytt mandat (og finansieringsmodell) som i sterkere grad styrker forbrukervernet. Dette er en politisk sak som krever rask reaksjon. Finanstilsynet sitter de facto og venter på signaler fra Finansdepartementet, som mottok Finanstilsynets Forprosjektrapport om forbrukerbeskyttelse og informasjon allerede 15. juni 2009.

–Uten nye signaler og mandat fra Finansdepartementet kan vi ikke gjøre noe annet enn å arbeide som nå, sier Finanstilsynsdirektør Bjørn Skogstad Aamo. Nokså umiddelbart etter samlingen fikk Finanstilsynet de nødvendige presiseringene av sitt mandat fra Finansdepartementet. Finansdepartementet skriver i brev av 30.juni 2010 at Finanstilsynet har og alltid har hatt ansvar for forbrukerbeskyttelse. Panelet registrerer at Finanstilsynet i ny langtidsstrategi har løftet frem forbrukerbeskyttelse og ser på det som et riktig trekk. Panelet registrerer også at Finanskriseutvalget i 2011 foreslår å lovfeste Finanstilsynets plikt til forbrukerbeskyttelse. Panelet stiller seg bak denne vurderingen.

Bjørn Skogstad Aamo, Finanstilsynet

Skogstad Aamo henviser i sin innledning til den massive kritikken av Finanstilsynet våren 2008. Kritikken var særlig knyttet til tapene forbrukere ble påført som følge av salg av strukturerte produkter. Som et resultat av kritikken stilte tilsynet seg selv to spørsmål:

- Er det et gap mellom hva omgivelsene mener tilsynet skal gjøre mht til forbrukerbeskyttelse og det man faktisk gjør?
- Er forbrukerbeskyttelsen og informasjonen fra tilsynet for lite kjent?

Problemstillingen resulterte i at en intern arbeidsgruppe i Finanstilsynet utarbeidet en forprosjektrapport som ble oversendt Finansdepartementet 15. juni 2009. Rapporten er fortsatt til behandling i departementet.

Rapportens hovedmål er å klargjøre hva som er Finanstilsynets mandat og rolle mht til forbrukerbeskyttelse. Tilsynet mener dessuten at det er en del uklare gråsoner mellom offentlige organer som må klargjøres. Tilsynets hovedmål per dato er: Finansiell stabilitet og velfungerende markeder. Dette er også i forbrukernes interesse ved å trygge innskudd, lån og kreditter. Forbrukernes interesser ivaretas i hovedsak indirekte. Utover dét, utøves forbrukerbeskyttelse gjennom tilsyn med finansielle rådgivere, inkassovirksomheten, betalingssystemer (nettbank) og oppfølging av forsikringsprodukter og tjenestepensjonsordninger.

Finanstilsynet mener at det ikke er satt opp et definert ambisjonsnivå for tilsynets oppgaver i forhold til forbrukeren. Ofte er sakene fra Finansdepartementet på ad hoc basis og fragmentert. Lover og forskrifter bygger på EØS-direktiver, noe som kompliserer det nasjonale arbeidet. Det er dessuten ikke satt opp merkede ressurser for forbrukerbeskyttelse. Status per dato er ikke et resultat av en helhetlig vurdering, men et samlet resultat av enkelttiltak gjennom mange år. Finanstilsynet etterlyser derfor et mer systematisk forhold mellom Tilsynet og Finansdepartementet.

Informasjon og ikke kontroll

Det har skjedd en rekke internasjonale initiativ for beskyttelse av forbrukerne i finansmarkedet. Men i de fleste tilfellene er det forbrukerinformasjon og forbrukeropplæring som fremheves som virkemidler, ofte omtalt som “consumer education”, “financial capability” og “financial literacy”. Produktkontroll glimrer med sitt fravær på agendaen.

Finanstilsynet mener at informasjon er forbrukerens kjerneområde. Problemet er at informasjonen som går mellom personkunden og distributøren (selgeren) er asymmetrisk. Forbrukeren er alltid den svake parten, og kan vanskelig etterprøve kvaliteten på rådgiverens informasjon om kompliserte produkter. Finanstilsynet har aldri foretatt produktkontroll i finansmarkedet.

Finanstilsynet mener også at det må komme en bedre samordning på departementsnivå. Tilsynet foreslår at ansvaret for finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven flyttes fra Justisdepartementet til Finansdepartementet, subsidiært til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. En endring av tilsynets mandat bør foretas som et ledd i en helhetlig vurdering av behovet for forbrukerbeskyttelse. Dersom mandatet endres, må det fremtidige forholdet mellom Finanstilsynet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet utredes nærmere, og en del av utredningen må være ressursbehov og finansiering. Det

er viktig å gjøre regelverket lettere tilgjengelig for forbrukeren, slik at det er mulig å forstå for eksempel en forsikringskontrakt.

Sammensatte produkter

Finanstilsynet har uttalt seg kritisk til markedsføring og salg av sammensatte produkter siden 2003/2004, men traff ingen tiltak for å dempe salget. Forbrukerrådet ba Finansdepartementet om granskning av produktene i 2007. Tilsynet undersøkte til sammen 350 spareprodukter fra 15 av de største bankene. 218 av spareproduktene var lånefinansierte. Undersøkelsen viste at de lånefinansierte produktene i gjennomsnitt ga negativ avkastning – altså at kunden tapte penger. Bankene og de fleste verdipapirforetakene stanset salget av lånefinansierte spareprodukter fra februar 2008, etter at Finanstilsynet hadde advart mot denne typen spareprodukter. De nye forskriftene fra Finanstilsynet førte til at det ble omvendt bevisbyrde, det vil si at selgeren av produktene må sikre at produktene er egnet (det vil si sannsynliggjøre at kunden kan forstå produktet) og hensiktsmessig (det vil si være det beste alternativet) for kunden. De nye reglene for investeringsrådgivning bygger i hovedsak på EUs direktiv om markeder for finansielle instrumenter (MiFID). Finanstilsynet synes å være av den oppfatningen at lovendringene resulterte i at de verste utvekstene i markedet forsvant.

Produktkontroll

Ansvaret for utvikling og tilbud av finansielle produkter i det europeiske finansmarkedet hviler i utgangspunktet på aktørene (leverandørene/selgerne) selv. Det er EU/EØS-direktivene som gir leverandørene dette ansvaret. Hittil har det ikke fremkommet konkrete planer om at tilsynsmyndighetene, verken i Norge eller i EU, skal foreta produktkontroll av finansielle produkter. Men spørsmålet om produktkontroll er likevel reist i EU-parlamentet. Dagens lovgivning gir et indirekte tilsyn med produktene. Tilsynsmyndighetene skal påse at den som selger og gir råd til forbrukerne vurderer om produktene er egnet for kjøperne.

Dersom Norge iverksetter direkte produktkontroll av finansielle produkter, vil ikke slike regler omfatte produkter solgt fra andre EU/EØS-land. Finanstilsynets hovedstrategi er en styrket kvalitet og uavhengighet i finansrådgivningen – blant annet ved å klargjøre at direkte belønning og bonus for salg av enkeltprodukter er i strid med verdipapirlovgivningen.

EU arbeider for tiden med nye retningslinjer og informasjonskrav til sammensatte investeringsprodukter (*Packaged Retail Investment Products* – PRIIPS). Retningslinjene skal gjelde både for verdipapirer og forsikring. Finanstilsynet mener at de nye retningslinjene bør kunne gi bedre informasjon og transparens av produktene. Det er iverksatt et internt prosjekt i Finanstilsynet for å forberede de nye PRIIPS-retningslinjene.

Randi Flesland, Forbrukerrådet

-Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn

Forbrukerrådet mener det er behov for et Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn, et tilsyn som har forutsetninger for å være proaktive og ikke bare fungere som brannslukkere. Organiseringen av dagens Finanstilsyn fyller ikke denne forutsetningen. I tillegg mener Forbrukerrådet at et Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn som kontrollerer markedsatferd (bransjens møte med kundene) - også må føre tilsyn med produktene. Tilsyn med informasjon om produktene er ikke nok, fordi produktene er blitt så avanserte. I Fokus Bank ING-saken brukte banken NOK 10 millioner til å forklare sitt eget produkt i retten. Et system hvor tvisteløsning primært skal skje i det ordinære rettsystemet er derfor ikke samfunnsøkonomisk forsvarlig. Det er heller ikke realistisk å forvente at enkeltforbrukere vil ta saker for retten når de risikerer å måtte bruke slike beløp.

Forbrukerrådet hevder videre at dersom et Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn skilles ut fra dagens Finanstilsyn, vil det være mulig å effektivisere hvordan det resterende organiseres. Rådet foreslår å integrere Finanstilsynet for likviditet og soliditet med Norges Bank for å unngå for mange tilsyn, men dette er ikke grunnen til forslaget. Opprettelsen av et Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn er det

viktigste. Finanskrisen har ført til et ideologisk skisma – bort fra markedsliberalisme og økt regulering av finansmarkedet. Regulering kan komme i form av strengere lover, men siden lovutforming er rigorøse prosesser, er endringer på tilsynssiden å foretrekke.

Problemet i sparemarkedet

Forbrukerrådet ser på sparemarkedet som meget komplekst, både i relasjonen mellom produsent og selger av produkter og kjøper og i kompleksiteten av selve produktene. Utviklingen har gått fra opprinnelige grå produkter til eksotiske som er egnet til villedende oversalg. Produktene kan synes å være konstruert med overlegg kompliserte. En del av produktene som har vært solgt og som stadig finnes, karakteriserer Forbrukerrådet som veddemålsprodukter.

Markedet består i tillegg av flere dilemmaer. I en idealtilstand vil finansbransjen etterleve og disiplinere seg selv med høy etisk standard. Mens man på den annen side ser at domstolene og tilsynsmyndighetene fungerer først etter at skaden har skjedd gjennom brannslukking. Et annet dilemma er at den etiske grensesettingen overlates til domstolene og tilsynsmyndighetene, mens tilsynsmyndighetene står i en interessekonflikt der en både skal ivareta bransjens likviditet og soliditet og forbrukerbeskyttelsen.

Tiltakene som iverksettes kommer i stor grad fra EU gjennom fullharmoniserende direktiver. De nasjonale tiltakene må bestå av annet enn direktivimport, mener Forbrukerrådet.

”Twin Peaks” som tilsynsmodell

Forbrukerrådet foreslår å bruke den såkalte ”Twin Peaks” tilsynsmodellen. Det er en modell som allerede er etablert i Nederland og som ønskes i USA, Storbritannia og Tyskland. Modellen består av to separate tilsyn. Et eget tilsyn som overvåker og regulerer finansbransjens markedsatferd og kommunikasjon – altså et forbrukerbeskyttende tilsyn. Det andre tilsynet skal overvåke selskapenes likviditet og soliditet – altså Finanstilsynets primæroppgave i dagens system. Rådet ser også at Finanstilsynet for soliditetsovervåking kan integreres som en del av nasjonalbanken. Forbrukerrådet mener at et Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn bør underlegges Finansdepartementet, og der tilsynet gis et utvidet sanksjonsrepertoar.

En av fordelene ved et Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn er blant annet at man slipper å håndtere motstridende interesser – slik tilfelle er i dag. Det blir også en fordel at forbrukerne har et eget tilsyn å forholde seg til og det blir enklere å organisere forbrukerinvolvering. Tilsynet vil dekke alle deler av finansmarkedet: bank, forsikring, kreditt og inkasso. Et tilsyn etter ”Twin Peaks”-modellen vil kunne ha en forebyggende og korrigerende rolle ved innsyn og godkjenning av vilkår og produkter før de når markedet. Man kan dessuten sikre at informasjon som gis kunden er reell og et forståelig beslutningsgrunnlag, deriblant totalkostnader og risikoprofil. Et Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn vil i tillegg kunne hindre råsalg av kundefiendtlige produkter, for eksempel lånefinansierte, strukturerte spareprodukter.

Panelets reaksjoner:

Eli K. Langset, Mangfold i arbeidslivet (MiA)

Etniske minoriteter er en svært heterogen målgruppe, men felles for førstegenerasjonsinnvandrere, som er den mest interessante gruppen i denne sammenhengen, er at norsk er andrespråk. Derfor er det interessant å se på hvordan informasjon om tjenestene i finansbransjen formidles ut fra et brukerståsted. Det vil alltid være et spørsmål om balanse i forholdet mellom institusjoners informasjonsansvar og det individuelle brukeransvaret hver enkelt forbruker har for å tilegne seg nødvendig informasjon før hun/han foretar en finansiell transaksjon.

For vår del synes det uklart hva som skal ligge i begrepet finansiell basiskompetanse (”financial literacy”). Har man egentlig satt seg ned og definert hva som forventes av den enkelte forbruker her?

Det kan være vanskelig å sette noen gode mål for hva som er gode finanstjenester dersom dette ikke er nærmere definert. Lovverket går etter hva vi kjenner til, ikke i detalj på dette området. Når det gjelder matematikk og norsk, er det arbeidet med å utvikle et rammeverk for basiskompetanse – og noe lignende kunne kanskje være aktuelt i finansbransjen?

Ut fra et minoritetsperspektiv, er det flere utfordringer som blir viktig fremover:

1. Hvordan skal informasjon som ivaretar forbrukernes rettigheter om disse tjenestene formidles og hvem kontrollerer at dette faktisk gjøres? Dokumentasjonsplikt? Hva med personlige møter? Kan forbrukerne kreve å få oversatt viktig informasjon, slik de kan i arbeidslivet, der det kan være fare for helse, miljø og sikkerhet. Kan f.eks Finanstilsynet pålegge at det loggføres sjekklister her?
2. Hvordan skal Finanstilsynet eller andre bidra til å sikre at forbrukere med minoritetsbakgrunn har lik tilgang til tjenester, og altså ikke diskrimineres av tjenestetilbyder der det foreligger ellers like vilkår? Ref. Diskrimineringsloven. (I tilgang ligger vel også tilgang til forståelig informasjon.)
3. Hvordan kan god kvalitet i rådgivingen kvalitetssikres?
Det kan i utgangspunktet foreligge et dilemma der selger får bonus av å selge produkter som optimaliserer finansinstitusjonens inntjening til dels på bekostning av forbrukerens, og slike ordninger bør vurderes i forhold til hensiktsmessighet for forbrukeren. Det kan også være et problem å formidle kompliserte ”spareprodukter” og lignende. I eksempelet fra USA ble det nevnt at gjennomsiktighet i forhold til hva forbrukeren skal betale og en pålagt vurdering av risiko ved f.eks renteøkning før lånet innvilges. Dette er eksempler på tiltak som kan fremme bedre oversiktighet for forbrukerne. Her bør det også tenkes på krav til tydelighet i framstillingen, og informasjon tilpasset forbrukernes behov.

Problemstillingen som ble reist i møtet om Finanstilsynets balanse mellom ansvar for å ivareta og følge opp soliditetsarbeid ift. finanssektoren og forbrukerveiledning kan medføre et dilemma, altså en innebygd motsetning, er relevant dersom finanssektorens hovedmål ses som optimalisering av inntjening på kort sikt. Hvorvidt optimalisering av inntjening på bekostning av forbrukerne vil lønne seg for den enkelte institusjon i lengden, i et demokrati med aktive medier og forbrukerorganer, er vel et annet spørsmål.

Selve organiseringen av et Finanstilsyn som eventuelt skal påta seg begge oppgaver blir en vurdering av hensiktsmessighet ift kompetanse og virkemiddeltilgang, men er i bunn og grunn et politisk spørsmål.

Ut fra tallmateriale fra Finanstilsynets nettsider ser det ut til at finansieringen i dag er vel 50 % over statsbudsjettet og 50 % fra finansinstitusjonene selv, og det er vel tvilsomt om sistnevnte vil betale for mer kontroll med inntjeningsiden.

LO – Landsorganisasjonen.

LO-leder Roar Flåthen har ved flere anledninger uttalt at LO ønsker en sterkere beskyttelse for bankkundene. LO er derfor positiv til opprettelsen av et eget Forbrukerbeskyttende Finanstilsyn uten at man har uttrykt nærmere hvilken modell man skal gå ut fra – for eksempel Twin Peaks-modellen.

Erik Orskaug, UNIO

Finansmarkedene bør først og fremst vurderes som infrastruktur og ikke som en næring i tradisjonell forstand. Historien har gjentatte ganger vist at denne ”næringen” må reguleres for å sikre rettferdig konkurranse, god informasjon og gjennomsiktighet, finansselskapenes soliditet og forbrukernes og andres beskyttelse mot en grådig og kreativ næring som tenker profitt fremfor å legge vekt på det samfunnsoppdrag som finansinstitusjonene bør oppfylle.

Den siste finanskrisen viser derimot tydelig at både soliditetshensynene og forbrukerhensynene taper i kampen mot finansbransjens ubendige vilje til å utvikle nye produkter som kan øke inntjeningen.

”Produktutvikling” og markedsføring i deler av bransjen har vært innrettet slik at kundene har blitt misledet og ”lurt” inn i avtaler og produkter med høye gebyrer, dårlig avkastning og høy risiko. Forbrukere og kunder har blitt påført store tap. Videre salg av tvilsomme produkter til andre finansinstitusjoner har skjult tapspotensialet for hele bransjen og således også svekket hele bransjens soliditet.

Behov for bedre produktkontroll

Finanskrisen viser at det er behov for en sterkere kontroll av hvilke finansielle produkter som kan selges, og til hvem. En slik kontroll vil ikke være tilstrekkelig hvis den kommer i ettertid etter at skaden har skjedd. Kontrollen må være fremoverskuende og ta sikte på å forhindre markedsføring av produkter som svekker forbrukervernet og går på bekostning av bransjens soliditet. Erfaring viser at en slik kontroll må ta sikte på å verne forbrukerne mot finansbransjens produktkreativitet og grådighet, samt å verne bransjen mot seg selv.

Hvorvidt det enkelte produkt skal forhåndsgodkjennes eller om det er tilstrekkelig med et sett av generelle kriterier som produktene skal ligge innenfor, kan vurderes. I det siste tilfellet kan en tenke seg at nye produkter som ikke tilfredsstillt kriteriene krever forhåndsgodkjenning. Uansett modell krever en bedre produktkontroll et mer aktivt og pågående tilsyn. Det er igjen avhengig av at det gis klare politiske styringssignaler om dette. Problemet er således ikke Finanstilsynet som sådan, men Finansdepartementet.

Heller styrking enn splitting

Det er åpenbart at forbrukervernet i finansmarkedene må styrkes. Dette styrkes best gjennom en effektiv produktkontroll. Hvorvidt dette skal gjøres gjennom styrking av Finanstilsynet eller opprettelsen av et eget tilsynsorgan, er underordnet. Andre forhold bør derfor tillegges større vekt når en skal vurdere hvordan forbrukervernet i finansmarkedene skal styrkes. Jeg vektlegger følgende forhold:

- Det er grovt å undervurdere Finanstilsynets kompetanse når det hevdes at tilsynet legger mindre vekt på forbrukervern (eller vil gjøre det hvis de får et klarere mandat på dette området) fordi det først og fremst er opptatt av soliditet.
- I dag er det kun en indirekte produktkontroll – og denne kommer i etterkant. Dette er politisk bestemt. Bedre forbrukerbeskyttelse må først og fremst komme gjennom politiske styringssignaler og et klarere mandat på området.
- Finans er en av våre mest kompliserte bransjer. Kravet til kunnskap og kompetanse er avgjørende. Å splitte Finanstilsynet vil være en alvorlig svekkelse av den samlede kunnskapen og kompetansen som myndighetene har på dette området.
- En splittelse av Finanstilsynet vil gå på tvers av den rådende tilsynsfilosofien om å samle kompetansetiljøene.
- Debatt og konkurranse mellom flere tilsyn kan være et gode i seg selv, men det kan også bidra til å svekke tilliten til myndighetenes tilsynsarbeid. Den høye tilliten til myndighetsutøvelse i Norge sammenlignet med andre land, er viktig i seg selv.
- Det vil alltid være rollekonflikter, uansett organisering. Med en splitting av Finanstilsynet vil ”mer” måtte avveies i departementet, på godt og ondt.

Unio er foreløpig negativ til en splittelse av Finanstilsynet (spørsmålet er ikke organisasjonsmessig behandlet i Unio), slik Forbrukerrådet foreslår. Hovedproblemet er en mer effektiv og aktiv produktkontroll. Dagens Finanstilsyn bør få et nytt mandat som styrker forbrukervernet. Finanskrisen har vist at en effektiv produktkontroll også kan være viktig for de enkelte finansselskapenes soliditet og hele næringens soliditet.

Bengt Scheldt, Gjeldsoffer-Alliansen (GOA)

GOA støtter Forbrukerrådets forslag om å innføre et nytt tilsynsorgan med hovedvekt på forbrukernes interesser. Finanstilsynet har så langt ikke vist seg særlig handlekraftig i forbrukersaker.

Et viktig punkt bør være å innføre reelle sanksjonsmidler mot finansindustriens overtramp. Mot f.eks inkassobransjen har myndighetene med dagens lovgivning et eneste virkemiddel: Å inndra bevillingen! Dette blir tydeligvis ansett som et svært drastisk virkemiddel, som sjelden blir tatt i bruk. Gjeldsoffer-Alliansen ønsker at det innføres et system med mulker for overtramp, etter mønster fra Forbrukerombudet.

Som et eksempel på en slapp sanksjon kan man se på saken mot Intrum Justitia AS:

Kredittilsynet inndro 28. november 2007 bevillingen Intrum Justitias AS hadde for å drive inkassovirksomhet. Årsaken var at Intrum Justitia AS hadde innkrevet feilaktige salær i stort omfang. Kredittilsynet hadde også tidligere avdekket langvarige, gjentatte og alvorlige brudd på inkassoreglene hos dette selskapet, både i 2004 og 2005. Kredittilsynet la i sitt vedtak også vekt på at de siste avdekkede saksbehandlingsfeilene var blitt utført av personer som tidligere hadde blitt fratatt sine personlige inkassobevillinger. I tillegg kunne Kredittilsynet anføre at i perioden etter at vedtaket var fattet, ble det avdekket 184 nye overtredelser.

Intrum Justitia klaget Kredittilsynets vedtak inn for Justisdepartementet.

Justisdepartementet viste i sin klagebehandling til Ot.prp.nr. 2 (1987-1988) der det fokuseres på begrepet utilrådelighet. Dersom bevillingshaveren ikke har overholdt sine plikter etter § 6 (i inkassoloven) kan dette føre til inndragning av bevillingen ”hvis det er risiko for at bevillingshaveren heller ikke i fremtiden vil være villig eller i stand til å følge pliktene etter § 6”.

Allerede 11. november 2007, da ledelsen i Intrum Justitia AS forsto at det brant under føttene deres, ble det stiftet et nytt selskap med navn Intrum Justitia Norge AS. Det nye selskapet ble registrert i Brønnøysundregistrene 30. november, samme dag som Kredittilsynets vedtak ble offentliggjort. Det nye selskapet hadde samme eiere, styre, daglig leder, faktisk leder m.m. som det selskapet som sto i fare for å miste bevillingen.

Justisdepartementet konkluderte 30. juni 2008 med at: Til tross for de alvorlige feilene som er avdekket, har departementet kommet til at det ikke er grunn til å frykte at Intrum Justitia AS, slik foretaket fremstår i dag, vil drive virksomheten på en slik måte at gjeldene regelverk, herunder plikten til god inkassoskikk, ikke vil bli overholdt. Det er på denne bakgrunn ikke utilrådelig å la inkassovirksomhet drives i medhold av bevillingen. Dette vedtaket viser tydelig at forbrukerne står maktesløse overfor inkassobransjen.

1. Inkassobransjen kan altså bryte loven så mye de lyster, bare de kan produsere en tilforlatelig plan for hva som skal skje fremover: Nu skal alt bli meget bedre! Dette biter altså myndighetene på!
2. Hvilken avskrekkende virkning har egentlig en lov, når de samme personer som blir tatt med buksene nede, umiddelbart kan starte nye firmaer, men med samme formål?

Tore Henning Larsen, Seniorsaken

Seniorsaken etterlyser en mer offensiv holdning og rolle fra Finanstilsynet. Historien og sunn fornuft har vist oss at når et tilbud er for godt til å være sant, så er det ikke det. Et aktivt Finanstilsyn burde kunne si fra om slike produkter, og likeså sende ut advarsler mot visse produkter. Det samme gjelder for kompliserte produkter og konstruksjoner – og fagre løfter.

Produktene i finansmarkedet bør kvalitetssikres og godkjennes før de slippes ut i markedet. Dette kan gjerne skje i samarbeid med og ut fra normer utarbeidet av for eksempel Norske Finansanalytikerens Forening. Et legemiddel (produkt) må godkjennes før det når markedet, det samme må et bilverksted som skal utøve EU-kontroll - hvorfor skulle ikke det samme gjelde for finansielle produkter?

Finanstilsynet må i det minste kunne forlange at rådgiveren/selgeren selv skjønner hva han eller hun selger.

Christian Poppe, SIFO

Sifo er avventende i spørsmålet om å splitte det nåværende Finanstilsynet, og stiller også spørsmål om hvorfor et nytt Finanstilsyn for foretakenes soliditet skal legges inn under Norges Bank.

Er tilhenger av at økonomi skal komme inn som et allment fag i grunnskolen som en del av opplæringen.

Det er behov for å regulere forbrukerbeskyttelsen på området finansielle tjenester på en god måte. Dette kan gjøres på flere måter, både innenfor dagens modell og en Twin Peaks løsning. Fordeler og ulemper ved de to modellene må utredes før man kan trekke en endelig konklusjon. SIFO finner imidlertid ideen om produktkontroll meget interessant. Dette vil være en nyvinning i Norge som det er gode grunner til å se nærmere på.

Gerd Janne Kristoffersen (Ap), Stortingets finanskomiteé

Kristoffersen er avventende til forslaget om å splitte Finanstilsynet i to, og er i utgangspunktet tilhenger av at kompetanse og ressurser samles under ett tak. For å få et sterkere fokus på forbrukerbeskyttelsen, kan det nåværende Finanstilsynet rustes opp på nettopp dette området.

Tore Eugen Kvalheim, YS

Dersom det står om finansiering av Finanstilsynet og forholdet til forbrukerbeskyttelsen, kan spørsmålet om skatt (stempelavgift) på finansielle tjenester tas frem. Spørsmålet ble nylig diskutert på en internasjonal konferanse blant fagorganiserte i Vancouver (juni 2010).

Konklusjon:

Det er stor enighet i panelet om at forbrukerbeskyttelsen i finansmarkedet er for svak og må styrkes. Hvorvidt dette skal gjøres ved å styrke dette området i dagens Finanstilsyn eller ved en omorganisering av Finanstilsynet i to separate enheter, er et politisk spørsmål som Finansdepartementet må ta stilling til.

Det er likeså stor enighet i panelet om at det er behov for et produkttilsyn i finansmarkedet. Også dette er et politisk spørsmål som må behandles på departementalt nivå.

Panelet er for det tredje enig om at det er behov for revisjon av Finanstilsynets mandat. Også Finanstilsynet selv venter på nye signaler og mandat fra Finansdepartementet.

Fordi samtlige konklusjoner i panelets behandling av forbrukerbeskyttelsen i finansmarkedet er av politisk karakter, vil panelets rapport oversendes de involverte departementene til orientering. Det vil si til Finansdepartementet, Barne- og likestillings- og inkluderingsdepartementet og Justisdepartementet. Også Stortinget vil få oversendt rapporten gjennom Familie- og kulturkomiteen, Finanskomiteen og Justiskomiteen.

2) Bankenes utlånspolitikk og praksis

Brukerpanel i finansmarkedet (Bif) gjennomførte sin andre panelsamling mandag 23. august 2010 i Forskningsrådets lokaler, Stenberggt. 26, Oslo. Møtets tema var Bankenes utlånspolitikk.

I forkant av møtet fikk deltakerne følgende bakgrunnsinformasjon:

1. Tore Lindholt: "Trenger vi en børs og et marked for kapital?"
 - Innledning på Fellesforbundets konferanse om "Finanskrisen og klimautfordringer – nye muligheter for industriell utvikling i Norge". 2. juni 2010
 - Bankenes utlånspolitikk før og nå, samfunnsmessige konsekvenser og kriser
<http://www.fellesforbundet.no/Fellesforbundet/Forsidedokumenter/2010/Tore%20Lindholt.pdf>
2. Kåre Willoch "Kredittkortforbud bør vurderes"
 - Artikkel i NRK i forbindelse med økning i antall inkassosaker. Artikkelen følges av en lang kommentardiskusjon som viser motstående ideologiske perspektiver i befolkningen, men også balanserte innlegg
 - Etterlysning av tiltak for å dempe forbruk / øke sparing
<http://nrk.no/nyheter/okonomi/1.7052566>
3. Forbrukerrådet "Tryggere for lånekundene"
 - Pressemeldning om endringene i Finansavtaleloven som trådte i kraft 1. juli 2010
 - Argumenterer for økt forbrukervern som følge av Forbrukerkredittdirektivet og endringene i kredittlovgivningen som fulgte implementering av Forbrukerkredittdirektivet
http://forbrukerportalen.no/Artikler/2010/tryggere_for_lanekundene
4. Finanstilsynet "Retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål"
 - Rundskriv for å bidra til en mer robust boligfinansiering og større stabilitet i boligmarkedet
 - Hovedkravene er en grundig innvilgningsprosess, vurdering av betalingssevne og at lånet normalt ikke skal overstige 90 prosent av boligens verdi samt økt rapporteringsfrekvens til tilsynet.
http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv_vedlegg/2010/1_kvartal/Rundskriv_11_2010.pdf
5. Finansnæringens hovedorganisasjon "Vil ramme unge i etableringsfasen"
 - Kommentar til de "Retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål"
 - Belyser konsekvenser for unge nyetablerere ved nye retningslinjer fra Finanstilsynet og argumenterer for å dempe høy belåningsgrad gjennom høyere kapitalkrav, ikke generelle krav til utlån
<http://www.fno.no/no/Nyheter/2010---1-halvar/-Vil-ramme-unge-i-etableringsfasen/>
6. DN "Boligmarkedets "magiske" grense"
 - Artikkel i DN om unge som ikke får boliglån
 - Utestegning av boliglånsmarkedet
http://www.dn.no/privatokonomi/article1951668.ece?WT.mc_id=dn_rss

Sammendrag

Panelet er overens om at de norske bankene tradisjonelt har ført en relativt forsvarlig og stabil utlånspolitikk til boligformål. Bankene synes å etterleve de nye retningslinjene for forsvarlig utlånspolitikk for lån til boligformål som Finanstilsynet publiserte i mars 2010. Det er også enighet om

at grensen for låneopptak bør ligge på 90 prosent av boligens markedsverdi – og at dette regimet bør ligge fast over lang tid. I gode som dårlige tider. Tilsvarende grense i Sverige er 85%.

Panelet ser positivt på at veksten i den mer risikofylte forbrukerkreditten har bremsert opp. Det er også positivt at det lave rentenivået ikke har påvirket husholdningenes låneopptak, men i stedet ført til en konsolidering av familienes økonomi. Panelet ser derimot negativt på veksten i kredittkortselskapenes atferd og bruk av kundekort (avbetaling) i en rekke bransjer. Kjøpskreditter kan gi en effektiv rente opp mot 30 prosent. Panelet reiser spørsmål om innføring av et rentetak på denne typen kreditter – for eksempel maksimum 7 prosent over Norges Banks styringsrente.

Panelet er også overens om at opprettelsen av et landsomfattende gjeldsregister må utredes. Et slikt register ville kunne demme opp utlånsiver og gjøre det vanskeligere for privatpersoner å ta opp en serie mindre lån hos ulike lånegivere uten at lånegiver har mulighet til å kontrollere at den samlede gjeldsbyrden er håndterlig for kunden. Et gjeldsregister vil ha en preventiv effekt for utsatte grupper.

Yngre lånekunder er en utsatt gruppe i det norske finansmarkedet, og kunnskapen om økonomi og økonomisk atferd er lav blant de unge. Siden mange unge dropper ut av videregående opplæring, bør spørsmålet om innføring av et tilpasset opplæringsprogram i økonomi i grunnskolen tas opp til drøfting, foreslår deler av panelet.

Panelet ser behov for at bankene fornyer og utvikler markedet for fastlån i Norge. I dag er andelen fastrentelån svært lav – i motsetning til land som Sverige og Danmark.

Rolf Mæhle, Finansnæringens Fellesorganisasjon

FNO ble etablert 1. januar 2010 og representerer mer enn 180 finansforetak og finanskonsern. Landets finansforetak har svært gode resultater etter 2. kvartal 2010 med et resultat på 8,5 milliarder kroner. Dette er det beste kvartalsresultatet siden målingene startet i 1995. Også finansieringsselskapene leverer tidenes beste resultat, mens kredittforetakene har doblet resultat fra 1. kvartal.

60 prosent av foretakenes låneportefølje er til publikum/husholdningene. 90 prosent av lånene er boliglån, og om lag 90 prosent av husholdningenes lån har flytende rente. Bare 10 prosent av husholdningenes samlede lån har fastrente. I Norge eier 8 av 10 boligen de bor i – mens det i Danmark og Sverige er en andel på 50 prosent. Det skal ikke store prisstigningen til i boligmarkedet for at det lønner seg å eie fremfor å leie boligen. Årsaken er at boligeiere får drahjelp av svært gunstige skatteregler.

Veksten av såkalte forbrukslån i Norge har stoppet opp, lån som i stor grad gis uten sikkerhet. Første kvartal 2010 viser en samlet utlånsmasse av forbrukslån på vel 44 milliarder kroner. Brutto mislighold i prosent av forbrukslån er på 7,6.

Nye låneprodukter

I løpet av de siste årene har det kommet flere nye instrumenter – produkter - i lånemarkedet. Kredittforetakene finansierer sin utlånsvirksomhet med såkalte obligasjoner med fortrinnsrett (OMF) og bankenes tilbyr såkalte rammelån og seniorlån. En fjerdedel av alle boliglån er i dag rammelån der låntaker gis en trekkrettighet innenfor den bevilgede rammen. Gjennomsnittlig utnyttelsesgrad ligger på vel 70 prosent av bevilget ramme ved årsskiftet 2009-2010.

Boligundersøkelsen

Høsten 2009 gjennomførte Finanstilsynet en undersøkelse av bankenes utlånspraksis. Undersøkelsen omfattet 30 banker, i hovedsak de største og omfattet i overkant av 3000 lån. Det er fortsatt stort omfang av lån med høy belåningsgrad, og 38,5 prosent av belåningen var høyere enn boligens verdi. Det er særlig yngre mennesker som har høy belåningsgrad. Hvert fjerde lån til boligformål hadde en belåningsgrad over 100 prosent av boligens verdi – en nedgang på 4 prosent fra 2008.

Dersom man inkluderer den nye typen rammelån i statistikken, faller imidlertid andelen høy finansiering fra 38,5 til 24 prosent. Undersøkelsen tar ikke høyde for at låneopptakene kan brukes til andre formål enn nettopp bolig – for eksempel kjøp av fritidseiendom, båt etc. Ifølge FNO er det normalt ikke å overstige 90 prosent av boligens markedsverdi ved innvilgelse av boliglån.

Krav til utlånspraksis

Finanstilsynet har satt opp 10 krav til bakenes utlånspraksis: 1) Grundig prosess, 2) Tilstrekkelig betjeningsevne, 3) Belåningsgrad (90 pst) 4) Tilleggssikkerhet, 5) Avdrag, 6) Betjeningsevne for rammekreditter, 7) Belåningsgrad for rammekreditter, 8) Konsekvenser av rentøkning, 9) Behandling av avvik og 10) Rapportering og oppfølging. Tilsynet vil følge opp det ordinære tilsynet av bankene på grunnlag av disse retningslinjene.

De nye retningslinjene har ført til lavere etterspørsel etter Førstehjemslån, altså førstehjemskjøpere som ikke har 10 prosent egenkapital eller tilleggssikkerhet ved søknad om boliglån. Men en undersøkelse datert mai 2010 viser imidlertid at en rekke mindre banker fortsatt gir førstehjemslån innenfor 100 prosent av boligens markedsverdi – spesielt sparebankene. De mindre bankene ute i distriktene gir også gunstigere betingelser enn de større, sentrale bankene. De fleste norske småbanker, ifølge Rolf Mæhle i FNO lever etter det såkalte kirketårnprinsippet. Det innebærer at de ikke låner ut penger til personer og virksomheter som holder til utenfor bankens nærområde. Dersom vi tar utgangspunkt i bankenes statistikk per 2. kvartal 2010, har ikke låneveksten i Norge vært lavere på 10 år. Statistikken viser dessuten at det er veldig få tap på førstehjemslån. Statistikken viser at rammelånsandelen har steget de siste årene. I dag utgjør denne typen lån 25 prosent av alle lån med pant i bolig, det vil si hvert fjerde lån.

Baselkomitéens krav til bankene

Den såkalte Baselkomitéen, som foreslår globale standarder for banknæringen, har blant annet foreslått høyere globale egenkapitalkrav til bankene og globale likviditetskrav. For de norske bankene virker kravene strenge mht til krav til langsiktig finansiering av boliglån. Kravene kan medføre økte kostnader til funding og kan gi lavere utlånskapasitet, høyere kostnader og høyere utlånsrente. Reformen er ikke endelig vedtatt.

Lav andel av fastrentelån

Sammenlignet med Danmark og Sverige er andelen fastrentelån til norske husholdninger svært lav. Det er flere årsaker til den lave andelen. Kredittforetakene finansierer seg i obligasjonsmarkedet, som er bedre utviklet i Danmark enn i Norge. Det er blant annet et større marked for obligasjoner med lange løpetider. For at finansforetakene skal tilby lån til fast rente med moderate marginer og gunstige betingelser, er det en forutsetning at det finnes velfungerende markeder for innlån med langsiktig rentebinding eller derivater. Ifølge Rolf Mæhle burde markedet for fastrentelån vært bedre utviklet i Norge, blant annet ved overkurs og underkurs beregningene ved førtidig innbetaling på lånet.

Dempet utvikling for usikrede forbrukslån

Dagens temperaturmåling av den norske banknæringen kan ifølge FNO oppsummeres med følgende:

- Utlånsveksten er på det laveste nivå på 10 år.
- Det er nærmest full stopp for usikrede forbrukslån
- Det er knalltøff konkurranse om boliglånskundene – og godt ratede kredittforetak holder boliglånsrenten nede.
- Ekstremt lave renter ser ikke ut til å blende folk flest. Mange har benyttet det lave rentenivået – bevisst eller ubevisst – til konsolidering.
- Regulatoriske prosesser (Baselkomitéen) og reformer vil påvirke priser og struktur i bankmarkedet.
- Bankene har en stor pedagogisk jobb å gjøre overfor kunden – ikke minst med hensyn til rådgiveroppdraget.

Richard Nodeland, Dine Penger

Den optimale utlånspolitikken for bankene er å finne den gyldne middelvei. Dersom man ikke finner denne veien, er det to grøfter å falle i. Dersom utlånspolitikken er for liberal, slik tilfelle var i USA med de såkalte subprime-lånene, kan det lett gå overstyr. Dersom utlånspolitikken er for streng, kan det resultere i at kun de bemidlede får lån og det oppstår et A og B lag i lånemarkedet. De med for lav inntekt skvises ut i leiemarkedet, og det kan bli vanskelig å komme inn i eierposisjon når leiemarkedet utvikler seg som i dag. Leietakerne må ofte bytte leilighet eller bolig og påføres ekstraordinære kostnader gjennom megler, dokumentgebyrer etc. Det er alltid tre ting bankene vurderer ved opptak av lån: 1) Kundens betalingsvilje, 2) betalingsevne (viktigst for låntaker) og 3) sikkerhet (viktigst for banken).

Før finanskrisen ga bankene lån over en lav sko til langt over pipa. Det ble gitt såkalte fleksilån til finansiering av bil, oppussing, ferie, hytte og båt – med boligen som sikkerhet. Flexilånene var risikable for dem som ikke var disiplinerte. Når det gjaldt førstehjemsloan, ble det gitt lån til hele kjøpesummen – pluss 5 prosent til møbler og hvitevarer. Dette var en risikabel praksis.

Etter at finanskrisen skyllet inn over landet ble det vanskelig å oppnå mellomfinansiering fra bankene. Lånesøkeren måtte selge den gamle boligen før det ble gitt lån til den nye boligen. Likeså ble førstehjemsloanene innstruppet – og man måtte ha tilleggssikkerhet for å få lån.

Forsvarlig utlånspolitikk

Etter finanskrisen er utlånspolitikken endret etter Finanstilsynets retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål, datert mars 2010. Kravene ga beskjed om at boliglånene ikke skulle overstige tre ganger inntekt, og lånene bør ikke overstige 90 prosent av boligens markedsverdi. Det vil si krav til 10 prosent egenkapital. Dessuten bør ikke lån med lite sikkerhet innvilges med avdragsfrihet. Det ble også innført strengere krav til fleksilånene ved at de ikke må overstige 75 prosent av boligens verdi. (Tidligere var det 80 prosent.)

Det er imidlertid viktig å ha i tankene at kravene gjelder snittpersonen. Bankene må blant annet ta hensyn til en families forbruksmønster og fremtidige renteendringer i sin lånevurdering. Dersom man bruker Dine Pengers lånekalkulator og legger inn familiens forbruksmønster, kan lånetaket skille betydelig mellom en familie med høyt forbruk og en annen familie med et nøkternt eller lavt forbruk. Dersom familien består av to voksne og to barn og har en samlet familieinntekt på en million kroner, kan den ene familien ta opp et lån på 3 millioner, mens den andre ikke bør overstige et låneopptak på 1 million kroner. Det må med andre ord tas individuelle hensyn.

De er stor forskjell mellom de ulike bankenes utlånspolitikk. De små bankene i utkantskommuner, med god kjennskap til den enkelte familie og tillit, har kanskje en annen utlånspolitikk enn større banker som vektlegger sin egen kredittpolicy. Nettbankene opererer ut fra datascoromodeller. Ellers ser de ulike bankene på de tre hovedområdene: 1) Betalingsvilje der man ser om kunden har betalingsanmerkninger, god lånehistorikk osv. 2) Kunden betalingsevne der man ser på evnen til å betale tilbake lånet gjennom sikker jobb og inntekt. 3) Det siste området som vurderes er sikkerheten for lånet ved bedømming av lånets andel av boligens markedsverdi.

Det er viktig å ha en stabil utlånspolitikk som overlever både gode og dårlige tider. Eventuelle bobler kan forsterkes eller forverre kriser dersom utlånspolitikken endres for raskt. Med stabil utlånspolitikk gis det trygghet for den enkelte lånekunden. Summert kan det sies at de norske bankene stort sett har hatt en god utlånspolitikk de siste 10-20 årene.

Panelets reaksjoner:

Bengt Scheldt, Gjeldsofferalliansen, GOA

GOA har ingen vesentlige kommentarer til bankenes utlånspolitikk når det gjelder boliglån. Spesielt er vi fornøyd med de nye retningslinjer som Finanstilsynet nylig har kommet med. Det virker som om bankene nå er blitt grundigere til å undersøke betjeningsevne hos lånesøkere.

Et moment vil vi imidlertid trekke frem: Hvorfor er bankene så restriktive med å refinansiere forbrukslån? Vi har fått meldinger om utsagn fra skrankepersonell som går på at man ikke refinansierer forbrukslån, selv om kunden har god sikkerhet og ingen betalingsanmerkninger.

Våre kommentarer rettes i det vesentlige mot den delen av finansmarkedet som kan omtales som grådige aktører, nemlig kredittkortselskapene. I den samme gaten havner også noen nyetablerte banker, både norske og utenlandske. Det er nå noen måneder siden Finanstilsynet kom ut med sine retningslinjer, men fortsatt (30. september) finner man svært aggressive annonser i dagsaviser og på internett.

Så langt er det disse kortselskapene som med sin uforsvarlige utlånspolitikk virkelig skaper problemer for mange mennesker. Det virker som om det eneste de undersøker, er om lånesøker har betalingsanmerkninger. Da blir man raskt avvist. At vedkommende derimot har betalingsevne, virker uinteressant.

For å temme denne bransjens utlånsiver, ber vi myndighetene se på følgende tiltak:

- Hva med å innføre rentetak? For eksempel en styringsrente + maks 7 %?
- Det bør innføres en plikt for utlåner til å kreve kopi av fersk selvangivelse. (Dette har vært foreslått tidligere og avvist, med begrunnelsen at det ikke var treffsikkert nok.) En merkelig begrunnelse, en slik ordning vil sannsynligvis treffe 75 – 80 %, og vil ikke komme i konflikt med personvernet. I tillegg blir personvernet godt ivaretatt, da bare utlåner ser selvangivelsen.
- Gjeldsregister har vært drøftet, og har møtt sterk motstand bl.a. fra Datatilsyn og Personvernemnd. Et av argumentene var at opplysninger om publikums gjeld ville bli kjent for mange mennesker. Lenge hadde vi i Norge kun tre kredittopplysningsbyråer. I løpet av kort tid er det imidlertid blitt gitt konsesjon til ytterligere seks. Her blir vel også opplysninger om publikums gjeld spredd på mange medarbeidere. Hvorfor har ikke Datatilsynet vurdert om vi virkelig har behov for ni kredittopplysningsbyråer?
- Norge bør også se nærmere på den danske modellen for lønnstrekk. I Danmark kan lønnstrekk bare brukes for å drive inn barnebidrag, skatt og studiegjeld. Private banker og kortselskap må klare seg selv.

En slik begrensning av adgangen til lønnstrekk vil høyst sannsynlig legge en demper på de verste utlånerne, som ikke tar seg bryet med å undersøke lånsøkers betalingsevne. De setter hele sin lit til at Norge har et godt namsapparat. Vår mening er at de som kaster penger etter folk, også bør ta sin del av ansvaret når kundens økonomi kommer ut av kontroll.

Maria Schumacher Walberg, LO

Det er en grunnleggende forutsetning at utlånspraksisen i stor grad forfordeler ressurssterke kunder. De som allerede er vel bemidlet, vil ofte oppnå lavest rente på lån, lavest forsikringspremie og den beste tilgjengelige rådgivningen.

En gjennomgang av bankenes utlånspraksis bør ta sikte på å utjevne disse forskjellene så langt det er mulig. Dette innebærer blant annet en bedre finansiell rådgivning, og at praksis med prestasjonslønnede selgere fordekt som rådgivere bør stoppes. Videre bør det utarbeides standardisert informasjon som er tilpasset et relativt lavt kunnskapsnivå om ulike låneprodukter for å tilrettelegge for at lånekunder bedre forstår risikoen knyttet til nye lån.

Det bør tilrettelegges for låneprodukter som kombinerer egenskapene ved rene fastrentelån og lån med flytende rente. Et sentralt register over alle gjeldsforpliktelser som hefter ved enkeltpersoner kan være en god idé. Dette vil bedre kredittsjekken av potensielle kunder, og beskytte lånetakere som ikke bør ta opp nye lån.

Christian Poppe, Statens Institutt for Forbruksforskning, SIFO

Siden kredittmarkedene ble liberalisert på 1980-tallet, har lån og kreditt fått en stadig økende betydning for husholdningene og deres økonomi. Tilgangen på varer, tjenester og lånefinansiering har aldri vært større enn den er nå. En markedsbasert økonomi bygger på at aktørene gis vide rammer som de kan handle fritt innenfor. Dette stiller imidlertid store krav til både låntakernes og långivernes ansvarlighet. Etter SIFOs oppfatning har profesjonelle aktører et særlig ansvar for å anlegge en rimelig risikoprofil og fraråde privatpersoner fra å ta opp (ytterligere) lån dersom gjeldsbyrden derved kommer over husholdningens tåleevne.

En samlet gjeldsbyrde som er for høy er selvsagt uheldig både fra et individuelt og samfunnsmessig synspunkt. Her har staten en viktig reguleringsfunksjon. Et godt reguleringsregime bygger opp under låntakernes og långivernes ansvarlighet ved å legge begrensninger på aktørenes handlingsfrihet på en slik måte at de som holder seg innenfor rimelige rammer blir minst mulig skadelidende samtidig som uakseptable handlingsmåter hindres på en effektiv måte.

Etter SIFOs oppfatning er det særlig behov for å styrke reguleringen på følgende områder:

- Det må opprettes et gjeldsregister. Forbrukslån og kortbasert gjeld er et økende problem. Dette er ikke nødvendigvis et spørsmål om tilgangen på enkeltstående lånebeløp, som ofte er relativt beskjedne. Problemet er snarere at privatpersoner kan ta opp en serie slike lån uten at långiver har mulighet til å kontrollere at den samlede gjeldsbyrden er håndterlig. Et gjeldsregister vil på den ene siden vesentlig øke långivernes tilgang på oppdatert informasjon, og på den annen side gjøre dem ansvarlige for dårlige kredittvurderinger. I påvente av opprettelsen av et slikt register bør det vurderes å stille krav til fremleggelse av selvangivelse også ved søknad om forbrukslån eller kredittkort.
- Det er ønskelig å redusere norske husholdningers risikoutsatthet gjennom fastrente. Brorparten av husholdningenes gjeldsbyrder er boliglån. Vi er klar over at spørsmålet om flytende eller fast rente er komplekst og har både institusjonelle og holdningsmessige sider. Ved finanskrisens inntog høsten 2008 ble det imidlertid åpenbart at mange husholdninger lå tynt an i forhold til en vedvarende høy, flytende rente. I så måte var for eksempel danske låntakere vesentlig bedre stilt siden størstedelen av deres boliglån er fastrentelån. "Noen" bør derfor se systematisk på situasjonen i land det er rimelig å sammenligne seg med og vurdere tiltak som kan bidra til å flytte bankenes konkurranse om låntakerne fra flytende rente over på fastrentelån.
- Forbrukslån og kredittkort selges ofte gjennom det man kan kalle aggressiv markedsføring rettet mot konkrete personer. Man bør se på om enkelte former for reklame bør forbys, slik som f.eks. adressert reklame.
- Når det gjelder låntakersiden, er statens fremste oppgave etter vår mening å sørge for at folk flest har gode nok økonomiske kunnskaper og tilgang på informasjon slik at de kan opptre fornuftig i lånemarkedet. Selv om privatøkonomi fortsatt er tema i skolen, førte Kunnskapsløftet til at faget Økonomi- og informasjonsbehandling ble lagt ned. Isteden tas privatøkonomi inn i undervisningen i en rekke fag som for eksempel matematikk og samfunnsfag. SIFO er i gang med et prosjekt som skal se nærmere på effektene av denne omleggingen. Dersom det viser seg at elevenes kunnskaper er dårligere enn før, eller at det er grunn til å tro at deres finansielle dugelighet er sviktende på vesentlige områder, mener vi at diskusjonen om samfunnets ansvar for ungdommens finansielle kompetanse må reises på nytt.

Erik Orskaug, Unio

Den siste finanskrisen skyldes i stor grad verdipapiriseringen av boliglån som i lang tid skjulte den reelle risiko ved de bakenforliggende lån. I første omgang fikk mange boliglån de ikke hadde råd til, i

neste omgang ble lånene videresolgt og risikoen skjult i ny og komplisert innpakning til de som håpet på litt høyere avkastning enn bankrente. De opprinnelige långiverne, finansindustrien, kunne skifte fokus fra langsiktig bankhåndverk til kortsiktig profittjag gjennom høye transaksjons- og formidlingsgebyrer. Svak regulering av finansmarkedene (særlig i utlandet, men også i Norge) gjorde denne spekulative aktiviteten mulig.

Finanssektoren er antakelig den eneste aktøren, ved siden av den økonomiske politikken selv, som kan klare å hive en økonomi ut i ødeleggende opp- og nedturer. Dette taler for streng regulering av sektoren, strengere enn i dag. Den tradisjonelle reguleringen av boliglånene må også komme tilbake til "normalen" og holdes konsistent over tid.

For å dempe de uheldige effektene av verdipapiriseringen foreslås:

- Innfør en transaksjonsavgift. En Tobin-avgift er foreslått av flere, både for å dempe transaksjons- og spekulasjonsbølgen, og for de som ikke tror en liten avgift vil ha denne effekten for å finansiere fellesutgifter/globalt tiltak. Sist ute blant forslagsstillerne er EU-kommisjonen. European Trade Union Council, ETUC, har lenge foreslått en skatt på finansielle transaksjoner, i det minste på Europeisk nivå. En Tobin-avgift vil også bidra til og "tilpasse" finanssektorens størrelse.
- Kraftig innstramming av forretningsgrunnlaget for investeringsbankene.
- Strengt regler mot verdipapirisering av boliglån.
- Generelt forbud mot produkter som skjuler risiko.

Boligfinansieringen står for en stor andel av bankenes utlån. Kraftig økning i boligprisene har først og fremst sin årsak i økte tomtepris, den skattemessige behandlingen av fast eiendom og bolig samt den generelle finans- og pengepolitikken som har vært ekspansiv over flere år. Men bankenes utlånspolitikk kan også forklare noe av veksten.

For å redusere boligprisveksten og hindre boligbobler foreslås:

- Boliglån gis innenfor 80-90 pst av kjøpesum. 100 pst (eller mer!) gjør det lettere å være med i en ekstra budrunde, en slik politikk bidrar derfor til økt prispress i boligmarkedet. Kraftig økning i kapitalkravene for utlån ut over 80-90 pst.
- Utlånspolitikken (et 80-90 pst-regimet) må ligge fast over tid, i gode som i dårlige tider. Særlig er det viktig at bankene ikke går over en 80-90 pst-regel i gode tider. En konsistent utlånspolitikk over tid vil øke soliditeten i bankene.
- Skille rådgiverfunksjonen fra selgerfunksjonen, forbud mot at rådgivere skal ha provisjon ved salg eller indirekte salg. Krav til at selgere ikke kan titulere rådgivere.
- Ingen massiv overgang til fastrentelån for bolig. Flytende rente er antakelig bedre over tid. Fastrente kan være en opsjon for de som vil eller trenger å sikre seg. I et makroperspektiv vil flytende rente virke motkonjunkturt og stabiliserende for økonomien som helhet.
- En utlånspolitikk etter permanentinntekthypotesen frarådes sterkt. Den vil virke utlånsdrivende, særlig overfor unge mennesker, og eldre kan komme i fattigdomsfeller.

I bankene er det slik at de som har det best fra før kan låne til de beste vilkårene. Det er langt fra alltid at renteforskjellene avspeiler forskjell i risiko. Vi bør se om det er mulig å styre bankene til en mer solidarisk utlånspolitikk uten ensidig fokus på de mest lønnsomme kundene.

For å ta hensyn til de fordelingsmessige sidene av bankenes utlånspolitikk foreslås:

- En mer konsistent 80-90-prosent-regel vil kreve større vekt på topplån for førstegangsetablere. Dette bør håndteres i et samarbeid mellom H-banken, bankene og kommunene.
- Rammelån (fleksilån) tilbys i dag de "beste" boliglånskundene. Rammelån gis innenfor 75 pst, og i følge bankene er rentevilkårene og kapitalkravene som boliglån generelt, alt annet likt. Da vi vet at rammelånene også i stor grad benyttes til å finansiere forbruk, bør dette avspeiles i det minste i

kapitalkravene som stilles til disse lånene. Rammelån antas ellers å bidra til økt kredittvekst totalt sett.

- Tanken om en maksimal rente på f.eks. 5 prosentpoeng over en statsrente på kredittkortgjeld støttes. En slik grense vil dempe pushingen av kredittkort, et press som først og fremst rammer folk med dårlig råd. Pushing av kredittkjøp har overtatt for det gamle avbetalingssystemet.
- For lettere å kunne fraråde kreditt og unngå gjeldsfeller gjennom uvettig bruk av kredittkort støttes tanken om et gjeldsregister.

For å øke konkurransen mellom bankene foreslås:

- Det bør være mulig å beholde kontonummer når du bytter bank (blir banken din kjøpt opp beholder du kontonummeret)
- Forbud eller strengere regler mot bruk av "fordelsavtaler" og samleprodukter som binder kunden til et finansforetak. Regelverket bør sikre konkurranse enkeltprodukt mot enkeltprodukt.

Peter Batta, Huseiernes Landsforbund

Gjennom min mangeårige observasjon av bankenes utlånspolitikk har jeg først og fremst merket meg 3 områder som jeg har stilt spørsmål ved:

A) For kraftig dosering av endringer i utlånspolitikken

Mitt inntrykk er at pendelen svinger fra den ene ytterlighet til den andre når bankene endrer utlånspolitikk. Vi så ekstreme utslag på dette ved starten på finanskrisen høsten 2008. Selv med topp betjeningsevne og maksimal sikkerhet var det praktisk talt umulig å få lån – selv til bolig. Man måtte selge sin gamle bolig før man fikk lån til ny...

For nyetablerere var det umulig å finansiere sin første bolig. Boligomsetningen nærmest stoppet opp et halvt års tid.

I årene før finanskrisen fikk man "kastet lån etter seg". Sist jeg skulle låne 400.000-500.000 endte jeg opp med en boligkreditt/rammelån på 3 mill kr. Dette var vel 4 år siden.

Når bankene har god tilgang på likviditet har de en evne til å pushe lån, med gunstige vilkår, på kundene. Blåser opp utlånene til boblen sprekker. Bankene er den viktigste kilden til å skape bobler i boligmarkedet – som i ettertid sprekker og skaper krakk.

B) Dårligst lånevilkår til dem med dårligst økonomi

Ut fra rent forretningsmessige vurderinger er det forståelig at de med best betjeningsevne og best sikkerhet får lån med gunstigst vilkår. Ut fra et mer solidarisk samfunnsansvar virker dette urimelig – og nesten motsatt. Dette skaper uovervinnelige barrierer for mange førstegangsetablerer til å komme inn i boligmarkedet, særlig ungdom og innvandrere.

I forsikringsbransjen er prinsippene for vilkår og erstatninger i langt større grad basert på solidarisk ansvarsfordeling. Jeg er enig i at førstegangsetablerer skal få lån opptil 90 % av eiendommens verdi. Husholdningens inntekt må fortsatt danne rammen for lånets størrelse. Lån på 3 til 4 ganger årsinntekt synes forsvarlig. Derimot er det viktig at Husbanken og kommunene er aktive med etableringslån.

Det viktigste er at lånerenten er mest mulig lik – for rik og fattig.

C) Flytende – og fastrentelån

Jeg mener at andelen fastrentelån må øke betydelig. Langsiktige investeringer bør finansieres med lån som har stabile vilkår på lang sikt. Av hensyn til fleksibilitet med bl.a. å innfri deler av lån kan det for mange være hensiktsmessig å ha 50 % fast- og 50 % flytende rente på sine lån.

Jorge B. Jensen, Forbrukerrådet

Den angivelige oppbremsningen i forbrukslån som FNO peker på, kan ikke helt ut aksepteres uten å se på hvordan forbrukere skaffer seg kreditt gjennom nye låneprodukter. Innføringen av Rammelån har absorbert nye av forbrukerkreditten som mange forbrukere har tatt opp tidligere. Heller enn å akseptere dyre forbrukerkreditter, velger nå forbrukere å ta bilkjøp, ferier osv. inn i boliglånet. Dette er rasjonell økonomisk atferd, ettersom lån i bolig er billigere enn forbrukslån og noe Forbrukerrådet

gjærne anbefaler for de som kan gjøre nettopp dette. Samtidig er vi kjent med at det medfører begrenset mulighet for myndigheter og andre interessenter å avdekke hva som er den reelle mengden av forbrukslån i samfunnet. Datamessig vil deler av boliglånskreditten faktisk være forbrukslån. For Forbrukerrådet er det derfor få grunner til å være mindre skeptisk til usikret forbrukerkreditt nå enn tidligere.

Som et forebyggende tiltak ønsker Forbrukerrådet å opprette et nettbasert gjeldsmeglingsystem. Storbritannia har hatt et sammenlignbart system i drift siden 1993: *The Consumer Credit Counselling Service* (CCCS), som er eid av bransjen, og et offentlig register: *National Debtline*. Et tilsvarende system i Norge vil kunne møte en forverret gjeldssituasjon blant utsatte grupper i Norge.

Antall søknader om gjeldsordning hos Namsmannen i Oslo har økt med 50 % første halvdel av 2010, sammenlignet med samme periode i 2009. Unge førstegangsetablerere har gjennom hele 2000-tallet hatt urovekkende høy og økende gjeldsbelastning. Også antall betalingsanmerkninger øker.

Forbrukerrådet krever at det settes av midler for tiltak til gjeldshåndtering i det kommende statsbudsjettet. Gjeldsmeglingsystemet vil kunne sette forbrukere i stand til å fremforhandle nedbetalingsplaner med alle sine kreditorer. I systemet forplikter forbrukerne seg samtidig til å følge standardbudsjett for forbruksutgifter, hvis de ikke klarer å nedbetale all gjeld som er opparbeidet.

Vi forventer økning i antall unge som kommer inn i en gjeldsklemme i nær fremtid, og det er viktig at den enkelte som kommer i gjeldsklemme tar tak i situasjonene så raskt som mulig. Forbrukerrådet ønsker å møte behovet med å etablere gjeldsmegling som en interaktiv internettjeneste.

De unge er utsatt

Unge mellom 17 til 30 er en særlig attraktiv kundegruppe. Utviklingen på kredittmarkedet viser at denne gruppen har hatt lett tilgang til kreditt, og inkasso blant unge mellom 18 – 25 år har steget innpå 60 prosent i gjennomsnitt fra 2007 til 2009 hos de største inkassobyråene. 2009-tall fra SSB viser at den gjennomsnittlige gjeldsbelastning for unge i aldersgruppen 17 til 24 år var på kr 148.200. I aldersgruppen 25 til 34 år var gjennomsnittet kr 703.900. Studielån er ikke innkalkulert i disse tallene..

Gjeldsbelastningen i hele befolkningen er 200 prosent av disponibel inntekt. Låneopptaket blant førstegangsboligkjøpere var i 2009 over 400 prosent større enn lønnsinntekten, viser tall fra Finanstilsynet. Forbrukerrådet frykter at en fortsatt utviklingen av dagens situasjon vil skape langtidsvirkninger for en hel generasjonsgruppe, gi økte administrasjons- og inndrivningskostnader og/eller tap i finansieringsbransjen, samt at for lett og ukritisk tilgjengelig kapital i markedet vil gi uønsket økt forbruk.

Forbrukerrådet mener følgende tiltak bør vurderes:

- Forebyggende tiltak til inkasso eller gjeldsordning for å begrense sosiale økonomiske konsekvenser for samfunn og den enkelte forbruker
- Bedre skyldnerens og kreditors mulighet for å komme til en utenrettslig gjeldsavtale
- Ansvarliggjøring i form av valg av salgsmetoder og produktinformasjon fra tilbyder
- Ansvarliggjøring av valg av finansieringsform og betalingsansvar for forbruker
- Bevisstgjøring av "god forretningsskikk" hos tilbyder

Videre bør det vurderes rentetak på rentemargin, og ved mislighold - tilsvarende forsinkelsesrente. Dagens tilbud kan ha effektiv rente opp mot 36 prosent før rentes rente beregnes. I flere tilfeller vil reell hovedstol (opprinnelig kredittbeløp) utgjøre kanskje bare 25 prosent av totalkravet. 75 prosent er rente og/eller rentes rente og gebyrer. Det bør videre vurderes forbud mot beslag på utlegg i lønn. Kredittkortselskaper og andre tilbydere av usikret gjeld sjekker i hovedsak betalingsanmerkninger, men krever f eks ikke - som de fleste banker ved søknad om lån - at du leverer kopi av selvangivelsen ved søknad om kreditt. Register over betalingsanmerkninger vil ikke vise gjeldsgraden eller reell betalingsevne – men det vil selvangivelsen vise.

Det har vært fremmet forslag fra ulike hold om etablering av et gjeldsregister etter samme mal som betalingsanmerkingsregisteret for å kunne vise hvor stor gjeld de som søker lån har..

Ellen Katrine Nyhus, Universitetet i Agder

Tall fra SSB viser at husholdningenes gjeldsvekt øker. Noen tar opp mer lån enn deres inntekt kan betjene, og det kan gi redusert velferd for alle i deres husstand i lang tid etterpå. Det må derfor vurderes tiltak som kan redusere overdreven kredittbruk, uten at vi samtidig reduserer forbrukernes mulighet til å få lån. Hyppig kredittkortbruk og opptak av dyre forbrukslån kan skyldes manglende kunnskap om gebyrstruktur og renteberegning. Heving av det generelle kunnskapsnivået om økonomi kan være ett tiltak som kan forebygge problemgjeld.

Overdrevent kredittfinansiert forbruk kan imidlertid også skyldes måten vi evaluerer beslutningsalternativer hvor konsekvensene faller på ulike tidspunkt. Økonomiforskere har i mange tiår forsøkt å finne ut hvorfor så mange mennesker tilsynelatende er nåtidsfokuserte og verdsetter forbruk i nåtid mye høyere enn forbruk i fremtiden. Ny forskning kan muligens bidra med å forklare dette. Neuroøkonomisk forskning viser at hjernen fungerer annerledes når vi står overfor et valg der vi kan få det ene alternativet med en gang enn når alle alternativer vil være tilgjengelige i fremtiden. Det som kan forbrukes her og nå, fremstår derfor som særlig fristende.

Neuroøkonomi er et nytt forskningsfelt innenfor økonomi, og er muliggjort av neurovitenskapelig teknologi som kan måle endringer i aktivitetsnivået i hjernen. Den viser at dersom du står i et valg mellom å få noe med en gang eller i fremtiden, er det aktivitet både i den emosjonelle og kognitive delen av hjernen. Funnene fra hjerneforskningen tyder på at vi ikke er særlig gode til å vurdere hvor mye glede vi vil ha av forbruk i fremtiden. Forbruksmuligheter i nåtid kan lett overvurderes og fremtidige ulemper knyttet til nedbetaling av lån undervurderes. Det kan altså hende at det er hjernens funksjonsmåte som gjør at kredittfinansiert forbruk er så fristende.

For mange forbrukere hadde det derfor vært en fordel om kjøpsbeslutninger og lånebeslutninger tas hver for seg slik at en får tid til å konsentrere seg og tenke rasjonelt på de fremtidige ulempene med lånet. Det hadde vært positivt om kreditt ikke blir solgt i så mange distribusjonskanaler som i dag; spesielt; spesielt ikke i forbindelse med kjøp.

Slik regulering av kreditt distribusjon er ikke aktuell i dag. Men vi som forbrukere kan likevel gjøre låneopptak litt vanskeligere for oss selv, slik at vi får tid til å tenke over beslutningen uten at fokuset på nåtid glede preger vurderingene. Dersom en stadig har problemer med å betale kredittkortgjelden, kan det være best på lang sikt ikke å ha kredittkort og dermed tvinge seg selv til å måtte søke om lån i en bank før en kjøper. Tiden dette tar, kan bidra til å redusere følelsenes påvirkning på kjøpsbeslutningen. Dermed kan en lettere unngå de lånene en ikke har råd til å betjene. Og likevel fristet av tilbudet om raske forbrukslån eller lån i butikk, bør vi iverksette vår egen kriseplan for å temme her og nå ekstasen; Gå ut av butikken og tell til tusen.

Økonomisk oppdragelse

Inkassoselskapene varsler om økning i inkassosaker blant unge. Mange får på den måten en dyr lærepenge i sitt første møte med finansmarkedet. Noen er uheldige og blir registrert som dårlige betalere, og det kan redusere deres mulighet til å få lån i flere år.

Dessverre finnes ingen lettvinnt oppskrift på hvordan vi skal gi våre barn lett opplæring i økonomi. Til tross for at folks økonomiske atferd har blitt studert av økonomer i flere hundre år og psykologer i noen tiår, vet vi ikke så mye om hvorfor folk gjør det de gjør; som hvorfor noen foretrekker sparing mens andre foretrekker lån, hvorfor noen klarer seg med en gitt inntekt mens andre stadig bruker mye mer, eller hvorfor noen betaler regninger i tide mens andre ofte har problemer med betalingsfrister.

Vi vet også lite om hvordan vår økonomiske atferd utvikles. Hvilken del av oppdragelsen er viktig for hva slags økonomiske aktører våre barn blir? Foreldrenes ressurser og atferd er tilsynelatende en viktig faktor, siden sosial klasse til en viss grad går i arv.

Det er uvisst hvor mye foreldre kan lære fra seg. Undersøkelser viser at en forholdsvis stor andel av voksne har problemer med å forstå enkle begreper som inflasjon og rente. Det er dermed tvilsomt om foreldre har nødvendig kunnskap om økonomi og finans til å gi god opplæring. Foreldres innsats er et usikkert tiltak dersom vi vil sikre ungdom god kunnskap om privatøkonomi. Det er derfor viktig at ungdom som ikke får finansiell opplæring hjemme, får det i skolen. Siden mange ikke fullfører videregående utdanning, bør slik utdanning legges til ungdomsskolen. Det vil være helt vesentlig for å kunne heve det generelle kompetansenivået i befolkningen, særlig i den delen som synes mest sårbar. Erfaringene med opplæringstiltak fra andre land er blandet. Noen studier gir imidlertid håp om at opplæring er nyttig, dersom den er omfattende og relevant for den enkeltes økonomiske situasjon.

En ny amerikansk studie viser at kombinasjonene finansiell utdanning, rollespill og tilbud av ulike hjelpemidler har store og positive effekter på ungdoms økonomiske atferd. Resultatene viste at de som fikk opplæring ble bedre til å holde budsjetter og til å avveie kostnad mot nytte. De ble også bedre til å spare og unngå overforbruk. De ble også flinkere til å bruke hjelpemidler når de skulle velge, noe som tyder på at økt kunnskap er en forutsetning for at forbrukernettsteder som Finansportalen.no vil være til hjelp.

Omfattende og tilpassede opplæringsprogram ser altså ut til å kunne hjelpe ungdom til en mer fornuftig forvaltning av sine penger. Vi får håpe at vi snart får et slikt tilbud i grunnskolen. Og det er viktig at vi ser helhetlig på økonomisk atferd. Privatøkonomi handler ikke bare om fornuftig bruk av penger og budsjettering, men også om hvordan man skaffer seg penger. Det amerikanske programmet omfatter karriereplanlegging, og det bør vektlegges tungt i opplæringen hos oss. Ungdom må forstå at ikke å fullføre videregående utdanning, er en beslutning med store og langsiktige økonomiske konsekvenser. Fullført utdanning øker sjansen for å få jobb og god inntekt, som igjen reduserer sannsynligheten for inkasso og gjeldproblemer.

Konklusjon

Det er tilfredshet med bankenes utlånspolitikk og at Finanstilsynets retningslinjer for ansvarlig utlånspraksis for lån til boligformål. Panelet forventer at retningslinjene blir fulgt opp.

Det er enighet om opprettelsen av et sentralt gjeldsregister for å demme opp mot risikoen for låneopptak utover det en husholdning makter å håndtere. Erfaringer viser at det ikke alltid er nok at lånsøker fremlegger siste års selvangivelse til långiver.

Det er avgjørende for en stabil utvikling i boligmarkedet at bankene fører en fast og stabil utlånspolitikk uten for store svingninger – både i gode og dårlige tider. Dette vil forhindre faren for ”bobler” i for eksempel boligmarkedet.

3) Fonds og sammensatte spareprodukter

Brakerpanel i finansmarkedet gjennomførte sin tredje panelsamling mandag 1. november 2010 i Forskningsrådets lokaler. Møtets tema var Fonds og sammensatte spareprodukter. I forkant av møtet fikk paneldeltakerne følgende bakgrunnsinformasjon:

- 1) *Dom i Røeggen-saken*
- 2) *Dom i Ustaheim-saken*
- 3) *Dom i Longvik-saken*
- 4) *Dom i Tvete-saken*
- 5) *Vurderinger fra Petter Berge, NorthernCapital om de ulike sakene*

Sammendrag

Det er stor enighet mellom de to innledeerne om at investeringsmarkedet for fonds og sammensatte spareprodukter fortjener kritikken som er reist mot bransjen den senere tid. Jan Petter Sissener hevder at mange av produktene i realiteten ikke er utformet for kundenes beste, i alle fall ikke for den alminnelige sparer og småinvestor. Det er solgt direkte ulønnsomme produkter. Petter Berge stiller på sin side spørsmål om det i virkeligheten er behov for finansrådgivere, og henviser til at de store bankene og finansinstitusjonene i dag mer eller mindre har tatt bort rådgivning til ordinære kunder.

Panelet mener det må bli slutt på at de ansatte i bankene og finansinstitusjonene blir lønnet ut fra kvantitative krav (antall salg) – og ikke ut fra kvalitativ rådgivning om plasseringer der kunden de facto tjener penger. Dessuten må rådgivningstjenesten klart atskilles fra produktutviklingsmiljøene. Det er stor enighet om at tilsynsmyndighetene fortsatt må ha et årvåkent øye på utviklingen i finansmarkedet, særlig med hensyn til forbrukerbeskyttelse.

Jan Petter Sissener, Sissener ASA

Er spareproduktene laget for kundene?

- La oss få tilbake den gammeldagse banken som er til for kundene og der bankenes inntjening er en refleksjon av at kundene tjener penger. Spare- og investeringsmarkedet har vært preget av grådighet, ansvarsfraskrivelse og kompliserte produkter der risiko og kostnader er skjult, og der antallet sider med ”disclaimers” (*ansvarsfraskrivelser*) er lengre enn rådene.

Sparemarkedet

Det norske folk har høy sparing i bolig og bank - og lite i aksjer. Det meste av husholdningenes sparing skjer i egen bolig, og totalverdien av den norske boligmassen er om lag 5 000 milliarder kroner. Til sammenligning er Statens pensjonsfond utland (Oljefondet) på ca 3 000 milliarder kroner. Privatpersoner har satt ca 480 milliarder kroner av formuen på sparekonto (august 2010 iflg. SSB). Til sammenligning er de totale innskuddene i norskregistrerte verdipapirfond ved utgangen av september 2010 ca 437 milliarder kroner – hvorav 91 milliarder kommer fra privatkunder.

Fordelingen i de ulike fondene:

Milliarder NOK:	Totalt:	Norske personkunder:
Aksjefond	245	33
Kombinasjonsfond	17	11
Obligasjonsfond	84	19
Pengemarkedsfond	88	27
Hedgefond og lignende	3	1
Totalt:	437	91

Kilde: Verdipapirfondenes forening

Skjerpet lovgivning

Norske myndigheter har foretatt en betydelig skjerping av lovgivningen rundt kunderådgivningen de siste tre årene. Blant annet ved innføringen av MiFID, som i hovedsak bygger på EUs direktiv om markeder for finansielle instrumenter. Her gis det strenge krav til at rådgiveren klassifiserer (*bedømmer*) kunden på bakgrunn av kundens kompetanse, erfaring og sparemål. Det skal også være gjennomsiktighet i kostnadsstrukturen. I tillegg innføres det et skjemavelde som medfører at kunden i praksis må skrive under på en omfattende dokumentasjon han ikke nødvendigvis forstår rekkevidden av. Det er også innført strenge regler for risikospredning i verdipapirfond, mens avkastningsmulighetene er lite omtalt.

En svensk undersøkelse foretatt av tankesmien Timbro viser imidlertid at en tilsvarende svensk lovgivning i praksis ikke beskytter kunden. (<http://www.timbro.se/bokhandel/pdf/9175667669.pdf>)

Ta pengene og løp

I løpet av de siste årene har vi sett en rekke eksempler på kompliserte spareprodukter der tilbyderne på forhånd har tatt seg grådig betalt – og i etterhånd ikke levert varen. Vi har sett ulike varianter av obligasjoner som er knyttet opp til forskjellige indekser, og de såkalte strukturerte eiendomsproduktene har vært verstingene. Ingen av dem er konstruert for at kunden skal tjene penger. Resultatet har blitt at en rekke saker er kommet opp eller er i rettssystemet. Tilbyderne (bankene og finansinstitusjonene) har stort sett tapt og blitt erstatningspliktige overfor kundene.

Det er en utydelig grense mellom hva som er rådgivning og hva som er direkte salg. Insentivstrukturen i bankene og hos rådgiverne har vært knyttet til salget – og ikke til oppnådde resultater. Det kan virke som om holdningen har vært: Ta penga og løp. Det er med andre ord et holdningsproblem hos finansinstitusjonene. Man er kort og godt for mye fokusert på kortsiktig inntjening og for lite på kundetilfredshet og langsiktige kunderelasjoner.

Innpakket risiko

Er rådgiverne i finansmarkedet gode nok? Vi kan i alle fall slå fast at det er en klar sammenblanding av rådgivning og salg. De kompliserte produktene har blitt kombinert med rådgivere med svak kompetanse. Risikoen er i praksis blitt pakket inn og skjult. Dette har i særlig grad vært tilfelle for ulike kredittprodukter som blant annet ble solgt til en rekke kommuner – de såkalte Terra-kommunene.

Det har vært et generelt problem at tilbyderne og kundene ikke har sittet i samme båt. Tilbyderne har solgt risiko til en høy pris uten å ta risiko selv. Risikoen har heller ikke vært lett synlig i ”normale” markeder. Noe av årsaken til dette er at det i de siste 10 årene har vært en markant utvikling av såkalt ”financial engineering”. Det vil si at smarte hoder med doktorgrad i matematikk og statistikk har ledet an i konstruksjonen av produktene.

Det er de kompliserte spareproduktene som har vært hovedelementet i finanskrisen. Man har pakket inn råtten boliggjeld og solgt den videre til intetanende slutt kunder. Og det er gjort av selgere som heller ikke skjønnte noen ting av hvilket produkt de solgte. Mitt budskap er at vi nå må ”back to basic”. Vi må komme dit hen at spareproduktene blir mer gjennomsiktige, og det må kombineres med en rådgivning der kundens interesser står i fokus. Dette må også gjenspeiles i finansinstitusjonenes insentivstruktur.

I vårt selskap er vi opptatt av å ha en insentivstruktur som er sammenfallende med kundens interesser. Det vil i praksis bety moderate tegningsgebyrer som kun dekker faktiske kostnader, moderat forvaltningshonorar, fortjenestefordeling etter 3 år dersom kunden har tjent godt med penger og et fleksibelt mandat som gir mulighet til tilpasning underveis.

Endringer påkrevd

Slik situasjonen er i dag, både for bankene og de tradisjonelle aksjefondene, kan det synes å være behov for endringer. Hvorfor skal for eksempel tradisjonelle banktjenester være gratis? Det er de ikke,

du kan bare se på bankenes resultater. Bankenes inntjening kommer som provisjoner som du ikke skjønner eller ser. Dersom du går til en advokat eller revisor får du ærlige, velmente råd som er i din interesse, og du betaler etter faktura. Men i bankene får du i stedet dårlige renter, dårlige råd og intet forsøk på å hjelpe deg.

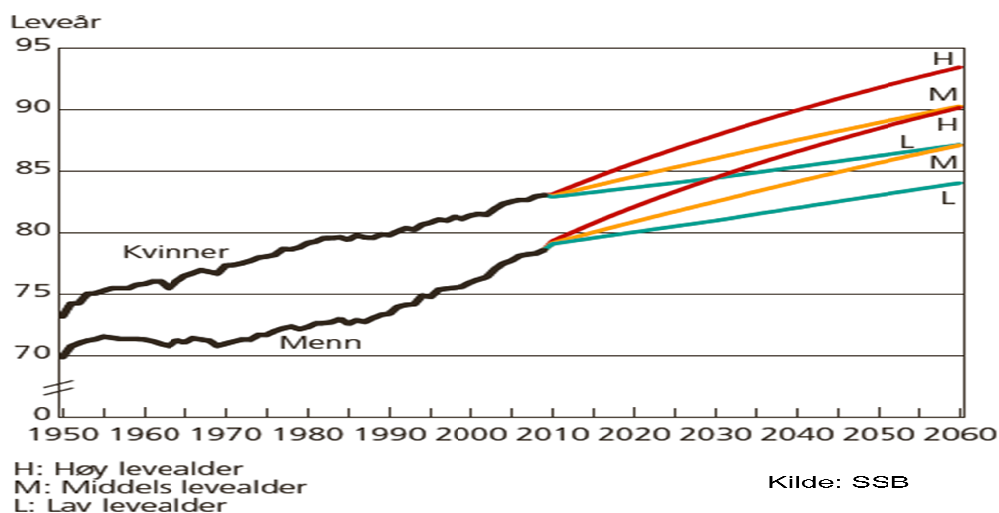
I de tradisjonelle aksjefondene virker rammevilkårene mot sin hensikt, og er i beste fall rigide. Hvorfor er det begrensninger på at fondet ikke kan gå inn med mer enn 10 prosent i ett enkeltsekskap og maksimalt 4 selskaper med mer enn 5 prosent? Likeså at kontantbeholdningen skal være maksimalt 20 prosent selv om det er jordskjelv både i Tokyo og California samtidig? I tillegg mangler det rapportering av forvalterens egenandel – om forvalteren kjøper seg opp eller selger seg ut?

Jeg har aldri hørt at en forvalter har sagt til en kunde at nå må du selge. Dette er et eksempel på at kunder og tilbydere ikke er i samme båt. De må ha felles interesser – det må oppnås alignment.

Petter Berge, Northern Capital AS

Trenger vi finansråd(givere)?

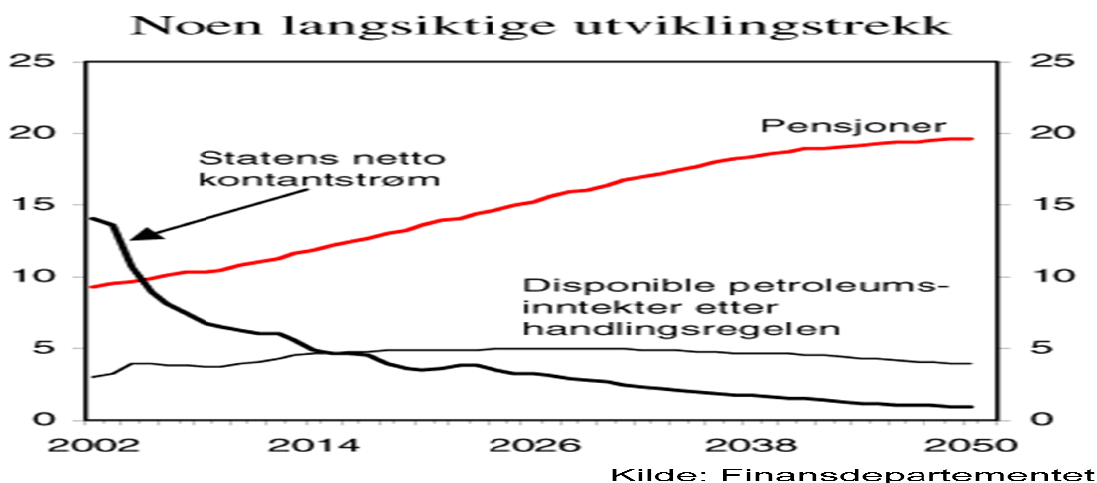
- Det er ikke nødvendigvis finansmarkedets produkter som skal kritiseres, men i sterkere grad kvaliteten på rådgivningen som tilbys, sier Petter Berge som innleder med å stille spørsmål om nordmenn har behov for å spare. Ikke minst med hensyn til fremtidig pensjon og en trygg alderdom.



Vi vet at den gjennomsnittlige levealderen øker med ett år hvert fjerde år. Og når vi ser på Finansdepartementets utviklingstrekk frem til 2060, kan vi konstatere et stort gap mellom statens forpliktelser til pensjoner og statens kontantstrøm og de disponible petroleumsinntektene etter den såkalte handlingsregelen (4 % av fondets årlige avkastning).

Langsiktige utviklingstrekk

Samtidig som vi kan konstatere at den gjennomsnittlige levealderen både for menn og kvinner øker, ser vi at fødselstallet, eller fruktbarheten, i tidsrommet fra i dag frem til 2060 ligger på mellom 1,7 og 2,1. Resultatet blir at stadig færre er med på å finansiere de fremtidige pensjonskostnadene. Med henholdsvis høy og lav vekst i antall personer i aldersgruppen 67 år og over, vil det være mellom 1,3 og 1,8 millioner pensjonister i Norge i 2060, ifølge SSB. Dette burde borge for at det er behov for å spare i tiden som kommer.



Banksparing som alternativ?

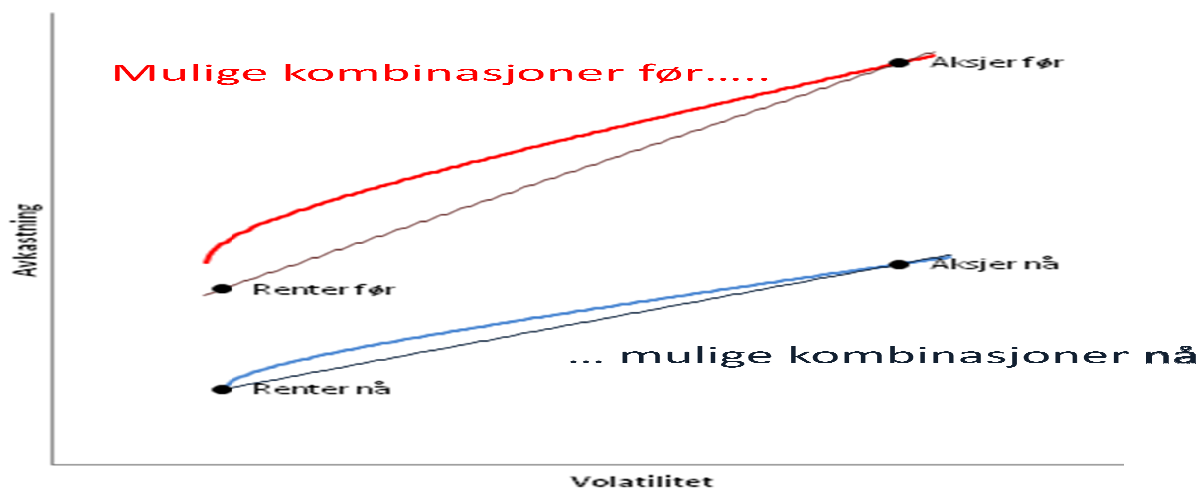
Når det er såpass stor usikkerhet omkring investeringer i aksjer og obligasjoner, kan man ikke bare sette pengene i banken? – kan man spørre seg. Dersom vi tar utgangspunkt i Skandiabankens innskuddsrente (flytende) på 2,8 prosent og tar med skatt på 28 %, formueskatt på 1,1 % (høy sats) og en prisstigning på 1,7 %, kommer du ut med en negativ rente (avkastning) på $-0,8\%$. Med andre ord taper du penger ved å sette dem i banken.

Hva så med obligasjonsmarkedet? I Norge er obligasjonsmarkedet nærmest fraværende med en stat som ikke trenger penger, og som dermed ikke har noe behov for å utstede statsobligasjoner, slik alle andre land må gjøre. Da står vi tilbake med aksjemarkedet. Men hva kan forventes av avkastning på aksjer?

Dersom vi ser på amerikanske aksjer i den lange perioden 1871 – 2010 (S&P 500), finner vi en relativt flat utvikling frem til 1950-tallet og med en voldsom vekst utover på 1970, 1980 og 1990-tallet – med en særlig vekst i perioden 1990 til like før millenniumskiftet. I USA har man tradisjonelt spart pensjonene i aksjemarkedet. Da finanskrisen inntraff i 2008, tapte det amerikanske folket - nær sagt over natta - en tredel av pensjonsformuen.

Lavere avkastning

Dersom vi ser på det statistiske materialet og dagens situasjon, kan man slå fast at det er forventet en lavere avkastning enn hva som var normalt tidligere. Det kan også forventes flere ekstreme resultater i negativ retning, og i snitt kan vi si at forventet avkastning er om lag halvert i forhold til tidligere. Rentenivået er historisk lavt verden over. Dette gjenspeiles også i forventet avkastning på aksjer; det har mer eller mindre blitt en parallell forskyving nedover. Risikofri avkastning er blitt avkastningsfri risiko, for å sitere oljefondsjef Yngve Slyngstad.



Dersom det blir mer risiko og mindre avkastning, hva skal vi da spare i? Skal vi gå inn i fond, aksjer, obligasjoner, derivater på finansielle instrumenter (*derivat = er avledet av annet instrument, produkt*), strukturerte investeringer - eller investeringer som ikke er finansielle instrumenter. Slikt som prosjekter, råvarer inklusivt gull, eiendom etc.

Dersom vi ser på nordmenns sparemønster kan vi statistisk lese at det i perioden 2000 til 2006 ble en formidabel vekst i såkalte strukturerte investeringsprodukter. Interessen og investeringen gikk fra 0 til 100. Går vi på den annen side inn og ser på utviklingen i perioden 2007 – 2009, sprang nordmennene ut av de samme investeringene i like høy hastighet. Vi gikk fra 100 til 0 i løpet av to år.

Store sprik

Hva kan vi forvente av avkastning i tiden som kommer, kan man retorisk spørre? Det er ikke noen lærebok eller et klokt hode som kan forutsi hva utviklingen vil gi.

Mindre kunder droppes

Finansiell rådgivning for det man kan kalle vanlige kunder vil forsvinne i det norske markedet. Rådgivningen vil bli konsentrert mot den tunge og profesjonelle delen av investormarkedet. Utviklingen har allerede startet. I dag har bankene mer eller mindre blitt redd for finansrådgivning.

Bankene og finansinstitusjonene må ta sin del av ansvaret for hva som har skjedd i spareproduktmarkedet. Markedsføringen av deler av produktene ble også drevet av skattemotivering. Bankenes fax-maskiner var i sin tid nær ved å smelte når det nærmet seg jul og nyttår. Og budskapet var: Nå kan du investere for å få skattefradraget. Det norske markedet utviklet seg som en kollektiv galskap.

I Norge solgte bankene sine egne produkter. Men slik var det ikke hos vårt naboland i øst, Sverige. Der gikk kundene til meglerforretninger og forvaltere for å gjøre sine investeringer.

Bankene har tatt konsekvensen av historien, og i dag gir verken DnBNor, Nordea eller Acta rådgivning til mindre kunder. Sparebanken Øst leverte sågar tilbake konsesjonen til investeringsrådgivning. Og hva som skjer med rådgivningen i sparebankene generelt, er et åpent spørsmål.

Panelets reaksjoner:

Innlederne vekket ikke de store reaksjonene fra panelet. Jevnt over ble innledningene mottatt som en balansert fremstilling av markedet og utviklingen de siste årene, selv om de to foredragsholderne hadde et forskjellig utgangspunkt for hva som skyldes problemene. Skillet gikk mellom produktenes konstruksjon og selve rådgivningen.

Det var imidlertid stor enighet om at myndighetene fortsatt må ha et våkent søkelys på bransjen, og at dette må følges opp med reguleringer og lovgivning. Det ble også gitt uttrykk for at det er positivt at de store bankene ikke lenger gir råd om investeringer til mindre kunder og at de tunge markedskampanjene har tatt slutt.

Erik Orskaug, Unio

Sparemarkedet har dårlig omdømme. I EU skårer dette markedet dårligst av hele 50 markeder. Dette må tas som et signal om at sparemarkedet trenger strengere regulering og ny lovgivning. Reguleringen må verne forbrukeren, alle produkter må underlegges en type informasjonsplikt som skaper gjennomsiktighet og sammenlignbarhet. Det må også vurderes om nye produkter skal forhåndsgodkjennes. Rådgiverne må skilles fra salgsfunksjonen og leverandørselskapene. Leverandørene må presses til å ivareta kundenes interesser, om nødvendig gjennom langt strengere regler om hva som kan tilbys i sparemarkedet og hvordan. Det er uheldig med privatrettslige oppgjør i

forbindelse med bruk av fonds- og spareprodukter. Det er i seg selv et tegn på at regler og lover bør være klarere.

- Det bør legges til rette for mer bruk av og økt konkurranse om å tilby indeksfond. Disse kan utformes som "ærlige" produkter uten juks og forvirrende rådgivning.
- Det bør være forbud mot sammensatte produkter, eventuelt må det vurderes forhåndsgodkjenning av slike produkter og strenge krav til hvem de eventuelt kan tilbys.
- Det bør være forbud mot totalkundekonsepter/rabatter som hindrer konkurranse på enkeltprodukter.
- Det må gjøres klarere at leverandørene skal ivareta kundenes interesser og at forvalter/banken gjennom utformingen av fonds- og spareprodukter har en økonomisk interesse av at det går godt for kunden (eller at tap minimeres)
- Leverandørens økonomiske insentiver må i større grad knyttes opp mot at kunden tjener penger, og ikke være drevet av inntjening gjennom omsetning og gebyrer.
- Administrasjonsgebyrene må skilles ut som egen forhåndsmeldt pris.
- Det må være større grad av kontroll og sterkere sanksjoner mot leverandører som ikke følger regelverket eller gir misvisende eller mangelfulle råd.
- Regelverket må i større grad og på en enklere og etterprøvable måte stille rådgiverne til ansvar for de rådene de gir.
- Rådgiverfunksjonen må skilles helt fra selgerfunksjonen.
- Det må være forbud mot at rådgivere skal ha provisjon ved salg eller indirekte salg.
- Selgere av finansprodukter må ikke kunne tituleres rådgivere.
- Oppstramming av markedsføringen må særlig rettes mot rådgivningen.

Ørnulf Kastet, YS

Sissener og Berge hadde litt ulik innfallsvinkel, men jeg oppfattet ikke at de var direkte uenige. De tok for seg litt forskjellig side av samme sak slik jeg oppfattet dem. Jeg er enig med Sissener i at produktene ikke kan sies å være utformet for kundene, i hvert fall ikke dersom kundene defineres som vanlige folk og småsparere.

Hvorvidt produktene kan være fornuftige og ha en funksjon i enkelte sammenhenger er for så vidt ikke av avgjørende betydning. Jeg mener at rådgiverne må sies å ha sviktet uansett hvis det er riktig at de selv ikke forstår produktene og at kundene slett ikke forstår dem.

Det er ikke akseptabelt at rådgivere får utbetalt store bonuser for å "prakke på" kunder ulønnsomme produkter. Dette ansvaret ligger først og fremst på bankene/finansinstitusjonene, ikke den enkelte rådgiver. Det må forventes at finansinstitusjonene både sørger for at egne ansatte forstår de produktene som tilbys og at de har retningslinjer som sikrer at kundene ikke får produkter de ikke kan tjene på.

Jeg registrerer at man i en viss grad har tatt tak i dette, ved å stille krav til finansrådgivere. Nå er jo det for sent for alle som har tapt store penger på kompliserte spareprodukter og i følge Berge er det slutt på rådgivning til vanlige kunder. Hvis det er riktig så blir jo autorisasjonsordningen et slag i luften.

Sissener peker på en mangel på sammenfallende interesser mellom kunder og finansrådgivere som jeg synes er et meget godt poeng. Det er for meg åpenbart at det ville vært en langt bedre ordning dersom man kunne etablert et system der rådgiveren kun fikk bonus om kunden tjente penger slik Sissener foreslår. Jeg ser også poenget med at rådgiveren vil stå langt friere og det vil være mer tillitsvekkende dersom man må betale for denne type rådgivning på samme måte som man må betale for bl.a. advokattjenester.

Jeg tror imidlertid ikke det er enkelt å gjennomføre de endringene som Sissener tok til orde for, Vanlige folk tar nok gjerne i mot gratis råd fra banken sin, uten å stille spørsmål ved om rådgiveren egentlig er en selger. Det er ikke sikkert at de samme personene ville betale penger for å få økonomiske råd. Et annet spørsmål er om rådgiverne vil akseptere at de får betalt flere år etter at

jobben gjøres? Sissener foreslår jo at rådgiveren skal få bonus når investeringen gir avkastning og det kan ta lang tid.

Sissener vil "back to basic". Han ønsker å drive uten kompliserte spareprodukter m.v. Jeg synes det virker lite realistisk. Produktene er trolig kommet for å bli, og jeg tror det vil være vanskelig å forby dem. Dersom de har en funksjon for enkelte så vil det jo også være feil å forby dem, selv om de ikke bør selges til vanlige kunder.

Berge stiller spørsmål om vi trenger finansrådgivere. Jeg vil svare ja. Mange vanlige mennesker trenger råd om sparing og investering. Det er ikke uvanlig at alminnelige folk plutselig sitter på millionbeløp etter for eksempel å ha mottatt arv. I slike situasjoner er det et behov for rådgivere. Banker og andre som tilbyr rådgivning må sørge for at rådgiverne holder den nødvendige faglige og etiske standard. Hvorvidt de tar betalt for rådene direkte fra kunden eller ikke, er vel et spørsmål om hva som etterspørres. Jeg synes det ville vært gunstig og tillitsvekkende for kundene dersom bonussystemene kunne legges om slik at rådgiver kun får bonus når kunden tjener penger.

Tore Henning Larsen, Seniorsaken

- Jeg velger å kommentere møtet med en fortelling fra virkeligheten, en fortelling som illustrerer hvordan mange eldre føler seg lurt av bankenes pågående salgsmot.

Anne er 75 år, enslig og uten livsarvinger. Høsten 2007 henvendte hun seg til Nordea for å opprette en brukerkonto. Hun trengte en bank i nærmiljøet. Planen var å bruke sparepengene innen ett år for å kjøpe en seniorleilighet. Anne har aldri eid en aksje og hadde ingen ønsker om å bli "investor". Alt hun ønsket var en trygg alderdom.

For Nordea ble imidlertid Annes sparekapital for fristende. Nordeas filialsjef introduserte henne for Jan Kokkim, en sjarmerende mann med gode overtalelsevner. Han plasserte Annes sparepenger i to produkter som ga Nordea god fortjeneste: Unit Link og Bastuban 1 AB. Han forsikret henne om at han kjente produktene han solgte henne meget godt, og sa hun var heldig som fikk muligheten til å delta. Da Anne fortsatt ikke var overbevist, stilte selgeren spørsmålet: - Tror du virkelig jeg ville sette ikke bare mitt, men også bankens gode navn og rykte på spill ved å gi deg et dårlig produkt?

- Jeg har ingen oppfatning av om selgeren hadde et godt navn og rykte å leve opp til, men i ettertid konstaterer jeg at dersom det var tilfelle, var svaret på spørsmålet et tydelig ja til begge deler, sier Anne.

Feilaktig grunnlag

Da katastrofen var et faktum, klaget Anne til Nordea og senere til Bankklagenemnda. Hun fikk ikke medhold, men bankklagenemndas avgjørelse er så mangelfull at den fortjener oppmerksomhet. Nemnda valgte å holde seg ensidig til Nordeas fremstilling basert på udokumenterte påstander og så bort fra etterprøvable dokumentasjon fra Anne. Uttalelsen fra Nemnda er følgelig basert på feilaktig grunnlag. I tillegg argumenterer Bankklagenemnda med at hun fikk tid til å områ seg, en påstand som er uinteressant all den stund hun ikke hadde all nødvendig informasjon om investeringen. Nemnda hevdet videre at investeringen ikke var utilrådelig i lys av hennes formuessituasjon, selv ikke i en såpass høy alder. Påstanden er opprørende ettersom det for enhver legmann er opplagt at damen er manipulert inn i investeringer som ingen i god tro ville anbefalt en enslig, gammel dame uten livsarvinger og med ønske om å investere i en seniorleilighet.

- Jeg er i dag 75 år. Hvis jeg ikke hadde blitt lurt av Nordea, ville jeg i dag bodd i en seniorleilighet der man får hjelp og oppfølging. Banken har forringet ellers gode år fra mitt liv, og etter Bankklagenemndas fatale avgjørelse, er situasjonen blitt enda verre, sier Anne.

Det hører med til historien at Anne ikke visste noe om låneavtalen Nordea hadde inngått med DnBNOR og de spesielle klausulene i avtalen som gjorde produktet farlig. Nordea opplyste ikke noe

om dette og representanten fra DnBNOR, som sitter i Nemnda, fant heller ikke grunn til å gi informasjon.

Jorge B. Jensen, Forbrukerrådet

Sissener poengterer godt et generelt prinsipp som må innføres for å unngå en ny runde med råsalg av ugjennomtrengelige, kompliserte spareprodukter som vi opplevde i begynnelsen av dette årtuseten. Rådgivere må opptre som rådgivere, ikke selgere. De må faktisk ivareta interessene til kundene. En sammenstilling av interessene – *alignment* som innleggholderen velger å kalle det – er en forutsetning. For å sikre at dette kommer på plass må incentivstrukturen i finansmarkedet revurderes.

Selgere har hatt provisjonsbaserte bonusordninger, hvor belønningen til den enkelte ansatte har vært styrt av kvantitativt salg og ikke kvalitativ rådgivning. Finansdepartementets forbud mot salgsbasert provisjonsordninger vil teoretisk sett kunne dempe råsalget. Det er derimot grunn til å være avventende om forbudet får den praktiske konsekvensen man ønsker seg. På den ene siden vil det være praktisk vanskelig å føre tilsyn med etterlevelsen av forbudet, På den andre siden vil belønninger komme i andre former enn i rene bonusordninger. Opprykksmuligheter og økninger i fastlønn må også i fremtiden ventes å bli styrt av salgsprestasjoner. For å bøte på dette kan en tenke seg flere grep.

Ett av grepene vil være å la hovedinntektskilden til rådgivere og deres arbeidsgivere komme fra kundene. I Norge er det få selskap som tar seg direkte betalt for finansiell rådgivning. Normalt betaler kundene for rådgivning gjennom provisjoner og fees knyttet til produktene og investert beløp. Krav om forhåndsbetalt rådgivning blir av bransjen selv sett på som en urealistisk inntektskilde. En kan godt spørre seg hvorfor dette er så urealistisk. Er det fordi rådgivningen er så automatisert at kundene ikke finner det verd å betale for det? I andre bransjer hvor profesjonell part opptre som rådgiver (juridisk bistand, ingeniørfaglig rådgivning, arkitekter, legevitenenskapen...) betaler forbrukere for kompetansen alene og gjerne uavhengig av hvor mye kunden totalt vil bruke av penger.

Skille miljøene

Å skille rådgivningsmiljøene fra produktutviklingsmiljøene, både organisatorisk og ved å kutte pengestrømmer er like sentralt. Per i dag er det fullt ut mulig for produktutviklere (Pareto, First Sec, DnB Markets osv.) å belønne distributører (ACTA, rådgiverne i banker, frittstående finansrådgivere) avhengig av hva de selger. Forutsetningen er at den belønningen skal bidra til at produktet blir bedre overfor sluttbruker, altså kunden. Med et slik rundt formulert regelverk er det ikke vanskelig for produktutvikler og distributør å rettferdiggjøre at det flyter store beløp mellom næringslivspartene. Pengestrømmene mellom produktutvikler og distributør skaper hinder for reell produktkonkurranse og stimulerer rådgiver til å anbefale de produktene som utløser høyeste belønning til seg / sin arbeidsgiver. Disse pengestrømmene bør kuttes. I det man kutter denne pengestrømmen løser man en interessekonflikt for rådgiverne. For kundene skaper det en ny hverdag hvor man betaler rådgivningen "up front". Dette innebærer ikke nødvendigvis at totalkostnadene for kundene øker. Forskjellen er bare at den blir tydeliggjort, og ikke skjult som i dag i form av gebyrer og avgifter.

Det er et høyst relevant spørsmål Berge stiller når han spør om vi faktisk trenger finansielle rådgivere. Det finnes markeder innen finans i Norge hvor forbrukere kjøper mer eller mindre direkte fra produsenter. Skadeforsikring og boliglån er to eksempler. I dag kjøper nordmenn skadeforsikring via internettsidene til selskapene, vi møter aldri forsikringsagentene og forsikringsmeglere buker tiden sin på næringslivskunder. Skal vi tro bankene er det skarp konkurranse på boliglån. Ja, faktisk så skarp at de nesten ikke tjener penger på boliglån. Det tyngste argumentet for å opprettholde markedet for finansielle rådgivere, er at rådgiverne skal sile og selekere produkter for kundene og presentere produktenskapene på oppriktig og forståelig måte. På denne måten fjerner finansielle rådgivere risiko.

Erfaringene med strukturerte spareprodukt og eiendomsinvesteringer (som feilaktig ble omtalt som Eiendomsfond) er at rådgiverne ikke fjernet risiko fra markedet. De har derimot tilført ytterligere risiko. Med å underkommunisere risiko og med å forskjønne avkastningspotensialene ble det tilført reell beslutningsrisiko. Videre var det finansielle rådgivere som brakte på bane og tilrettela

lånefinansieringen av investeringer for illikvide kunder. Å låne penger for å investere er noe vanlige forbruker ikke har hatt behov for eller fantasi til å etterspørre.

Et annet aspekt, som har blitt tatt alvorlig av bransjen selv, er rådgivernes kompetanse til å identifisere gode løsninger fra dårlige. Autorisasjonsordningen for Finansielle Rådgivere (AFR) oppstod som en reaksjon på kritikk mot fagkompetansen i bransjen. AFR har i seg selv dokumentert at det fagkunnskapen generelt har vært for dårlig. På den teoretiske prøven som finansielle rådgivere må gjennom stryker 40 % av kandidatene på første forsøk. Det er derfor ikke gitt at finansielle rådgivere hadde forutsetningene fjerne risiko.

Tilfører risiko

Finansielle rådgiveres tilførsel av risiko er ikke unikt for Norge. EU kommisjonens Consumer Market Monitor identifiserer investeringsmarkedet som det dårligste markedet av 50 målte markeder i de 27 medlemslandene. Investeringsmarkedet betaler i dag regningen for dårlig rådgivning. Publikum mangler tillit til bransjen dette har ført til at store deler av markedet for finansiell rådgivning er blåst av banen. Berge må også antas å ha rett i det han beskriver at det pågår en nedbygging av finansiell rådgivning i finansnæringen. Etter å ha møtt så mange forbrukere som ikke hadde behov for investeringsprodukter (for eksempel på grunn av svak finansiell situasjon, livssituasjon eller høy alder), men som likevel ble påsolgt avanserte investeringsprodukter er det grunn til å spørre om det ikke har vært overetablering i markedet. På bakgrunn av resultatene fra AFR, er det naturlig å konkludere med at bransjen på sikt kan ha godt av å slanke volumet av finansielle rådgivere.

I søken etter et bedre investeringsmarked må også rollen til Finanstilsynet belyses. Brukerpanelet i Finansmarkedet tok dette opp på sin første samling. Bortsett fra å henvise til den rapporten slås det igjen fast at forbrukerbeskyttelse må ha konstant fokus hos tilsynsmyndighetene. Høsten 2010 hadde Finanstilsynet stedlige tilsyn i rundt 15 verdipapirforetak og grove rådgivningsfeil ble dokumentert, selv i store etablerte virksomheter som Pareto. Slike stedlige tilsyn er viktige for å beskytte kundene og for å disiplinere næringsvirksomhetene til å opptre i henhold til regelverk for markedsatferd.

Videre vil det i tiden fremover bli lettere å begå produkttilsyn i investeringsmarkedet. Bl.a. vil UCITS4 og PRIPs direktivene fra EU etablere standardiserte uniforme presentasjoner ("Nøkkelinformasjon") av spareprodukt solgt til forbrukere. Produsentene og distributørene antas å ha ansvaret for å ferdigstille den nødvendige informasjon. Dette antas å bli en forbedring i forhold til tidligere prospektregler, hvor mulighetene til å kvalitetssjekke informasjonen ut til kundene var dårlige. Prospektutdeligheten har blitt belyst av Forbrukerrådet tidligere ble behandlet i egen rapport om investeringsrådgivning i 2009 (http://forbrukerportalen.no/filearchive/ryddepakke_i_sparemarkedet.pdf)

Konklusjon

Det er fortsatt behov for økt tilsyn og regulering av finansbransjens tilbud av fonds og spareprodukter. Det må vurderes om forhåndsvurdering og godkjenning av nye produkter i finansmarkedet er påkrevd.

Banker og finansinstitusjoner må dokumentere et klart skille mellom rådgivning og salgfunksjon. Leverandørens inntjening og avlønning må ha utgangspunkt i kundenes inntjening (gevinst) og ikke i salgstall (antall salg).

4) Skadeforsikring

Brukerpanel i finansmarkedet (Bif) gjennomførte sin fjerde og siste panelsamling mandag 7. mars 2011 i Forskningsrådets lokaler. Møtets tema var Skadeforsikring. I forkant av møtet fikk paneldeltakerne følgende bakgrunnsinformasjon:

Kundetilfredshet og oppgjør:

<http://www.na24.no/article3086836.ece>

<http://www.vg.no/dinepenger/artikkel.php?artid=10034669>

<http://www.vg.no/dinepenger/artikkel.php?artid=10036817>

Kvalitet på forsikringene - dekningsområdet:

http://forbrukerportalen.no/Artikler/2009/finansportalen_gjør_det_enkelt_å_velge_forsikringer

<http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Forsikring/Forsikringsvilk%C3%A5r.1127941.cms>

<http://pub.nettavisen.no/nettavisen/na24/arkiv/naeringsliv/article762816.ece>

<http://www.vg.no/dinepenger/artikkel.php?artid=528721>

Priser på forsikring:

<http://www.finansportalen.no/Forsikring/Reiseforsikring>

http://forbrukerportalen.no/Artikler/2010/forsikringer_med_usikre_rabatter

<http://www.vg.no/dinepenger/artikkel.php?artid=10045013>

Sammendrag

Panelet mener markedet for skadeforsikring har store innslag av asymmetrisk informasjon. Kunden kommer alltid dårligst ut. Det er vanskelig for den enkelte kunde å skaffe sammenlignbar informasjon, ikke minst fordi skadeforsikringsbransjen hemmeligholder sine egne pristiffer. Panelet mener derfor det er viktig å utøve press og krav mot forsikringsbransjen for økt gjennomsiktighet og åpenhet om prisene – på linje med det som er praksis i de fleste andre sammenlignbare bransjer. Økt åpenhet gir økt konkurranse – og dermed lavere pris for kunden.

Selskapenes beregningsmodeller bør ideelt sett være offentlig tilgjengelig, og bransjen bør derfor vise imøtekommenhet til Finansportalens ønske om etablering av en nettbasert prissammenligning – priskalkulator. Forsikringsbransjen må kunne dokumentere et klart skille mellom megler- og rådgiverrolle og salgfunksjon. Slik er det ikke i dag.

Martin Danielsen, Gjensidige Skadeforsikring

Gjensidige påberoper seg ikke å være noe nisjeselskap, men er et selskap som dekker hele landet. Selskapet ble børsnotert ved siste årsskifte og kundene får samme utbyttebrøk som ordinære aksjonærer. Gjensidige er fortsatt 61 % kundeid gjennom stiftelsen. Selskapet har de samme lønnsomhetskrav som alle andre selskaper og bedrifter. Gjensidige har en bokført egenkapital på ca NOK 20 milliarder, og er ca 5-10 milliarder overkapitalisert. Selskapet har hatt veldig gode resultater fra 2003 og frem til nå, men det var tap i milliardklassen på 1990-tallet.

Skadeforsikring er selskapets kjernevirksomhet. Kun 2 % av selskapets risiko er reassurert i det internasjonale markedet, som et resultat av selskapets soliditet. Gjensidige er kundeorientert og mener å ha utviklet en moderne kundebetjeningsmodell. ”Vi skal kjenne kunden best og bry oss mest” er selskapets motto. På få år har selskapet redusert antall ansatte fra rundt 2800 til ca 2000. I dag har selskapet en markedsandel på ca 28 % - mot 33,6 % i 2005.

Halverte teksten

For å imøtekomme den utstrakte kritikken mot forsikringsselskapenes såkalte ”liten skrift”, vilkårsteksten som er vanskelig å forstå for menigmann, har Gjensidige hatt et prosjekt gående i to år for å bøte på dette. Selv om ikke sidetallet ble redusert, er selve teksten nå redusert med 50 %. Man har dessuten redusert antallet unntak og brukt et mer hverdagslig språk. Det er den rigide teksten i Forsikringsavtaleloven som byr på problemer med å forenkle forsikringsdokumenter.

Gjensidige føler sterk konkurranse i markedet, særlig fra de mindre og nye selskapene som har etablert seg i det norske markedet. Det er småselskapene DnB Nor, Frende, Terra, Nemi og Storebrand som kjemper om markedsandeler i et tøft marked. Flere av selskapene hevder at det er lønnsomt å true med utroskap mot sitt gamle forsikringsselskap. Det spares tusener av kroner ved å bytte selskap. Sterk konkurranse er kundevennlig. For kunden er det pris, produktkvalitet, service og opplevd trygghet som er viktigst. Fra Gjensidiges side er det kundeorientering, riktig (rettferdig) pris og effektivitet som er i førersetet.

Hemmelige tariffer

Gjensidige forklarer de til dels voldsomme prisvariasjonene i skadeforsikring med ulike regresjonsmodeller. Det betyr en historisk risikovurdering av den enkelte kunde ut fra hvor i landet du bor, alder og historiske fakta – som for eksempel betalingsanmerkninger. Prisen for bilforsikringen kan aldri bli lik for en 22-åring fra Tveita som for en bonde på Toten. Det samme gjelder for boligforsikring og skillet mellom et villaområde og en blokkbebyggelse – i for eksempel i Bærum.

Hvordan de ulike pristarifffene er bygget opp, vil derimot ingen i skadeforsikringsbransjen ut med. Tarifffene blir vaktet som noe av det mest verdifulle i et selskap. Og når tarifffene ikke er like og sammenlignbare mellom selskapene, er det vanskelig for kunden å gjøre en reell sammenligning. Men det kan ofte være lønnsomt å ta kontakt med selskapet dersom kunden ikke føler at han har fått en rettferdig og riktig pris.

Jon Erland Madsen, Finansportalen

Pristarifffene i livsforsikring er offentlige, men i skadeforsikring er de hemmelige og du får kun se din egen pris som kunde. Hele beregningsmodellen, hvor tungt det enkelte selskap veier hver enkelt risikofaktor, forblir selskapets hemmelighet. Risikoen for den enkelte kunde er den samme, uansett selskap, men de forskjellige selskapene kan vurdere den ulikt. Det er nærliggende å tro at prisforskjellene i markedet kan forklares bedre av markedstaktiske forhold enn av aktuarmessige årsaker.

I realiteten bestyr premien (prisen) av en risikodel og en ”markedsmessig del”- det vil si et tillegg for din antatte forhandlingsevne. Er du en dårlig forhandler, får du dårligere betingelser. Den gode forhandleren får de gode betingelsene. For eksempel får lærerne billigere forsikring enn politifolk, men ingen av gruppene vet hva den andre gruppen betaler eller har fått som pris på forsikringen. Den enkelte vet kun hva du blir avkrevd i kroner og øre, men vet ikke hva naboen betaler.

Offentlig beregningsmodell

Det er opplagt at kundene ville hatt en sterkere forhandlingsposisjon dersom de visste hva andre betaler. Den manglende gjennomsiktigheten gjør kundene til tapere. Det er kun selskapene som tjener på å holde prisene hemmelig med en ugjennomsiktig beregningsmodell. Skadeforsikringsselskapenes forklaring på hemmeligholdet, er frykten for utenlandsk etablering i det norske markedet. Derfor er beregningsmodellene å betrakte som forretningshemmeligheter. Men dette er en lite troverdigverdig forklaring i og med at en rekke utenlandske selskaper allerede har etablert seg her i landet. Ut fra et kundeståsted er det intet å tape på at det kommer nye konkurrenter i markedet.

Selskapene hevder at det ikke ville lønne seg å identifisere risiko dersom beregningene blir kjent for alle. Heller ikke dette argumentet er overbevisende. Det enkelte selskap vil alltid ha interesse av å prise risiko korrekt. Hemmelige forsikringstariffer gir etter alt å dømme et velferdstap, og dette tapet

kan dekkes uten kostnader for andre enn forsikringsselskaperens eiere. Det fromme ønske må være at vi får offentlige beregningsmodeller for skadeforsikring.

Rabatter på produktpakker

Mange forsikringsselskaper gir rabatter om du samler minst tre forsikringer i selskapet. Flere selskaper driver både forsikring og bank og rabatterer på tvers av de to produktgruppene. For eksempel krever landets største bankkonsern, DnBNor at du må ha skadeforsikringer i selskapet for å få adgang til bankens beste boliglånsrente. En modell med tilsvarende effekt, er å begrense de beste tilbudene til ”kundeprogrammer” med og uten årsavgift.

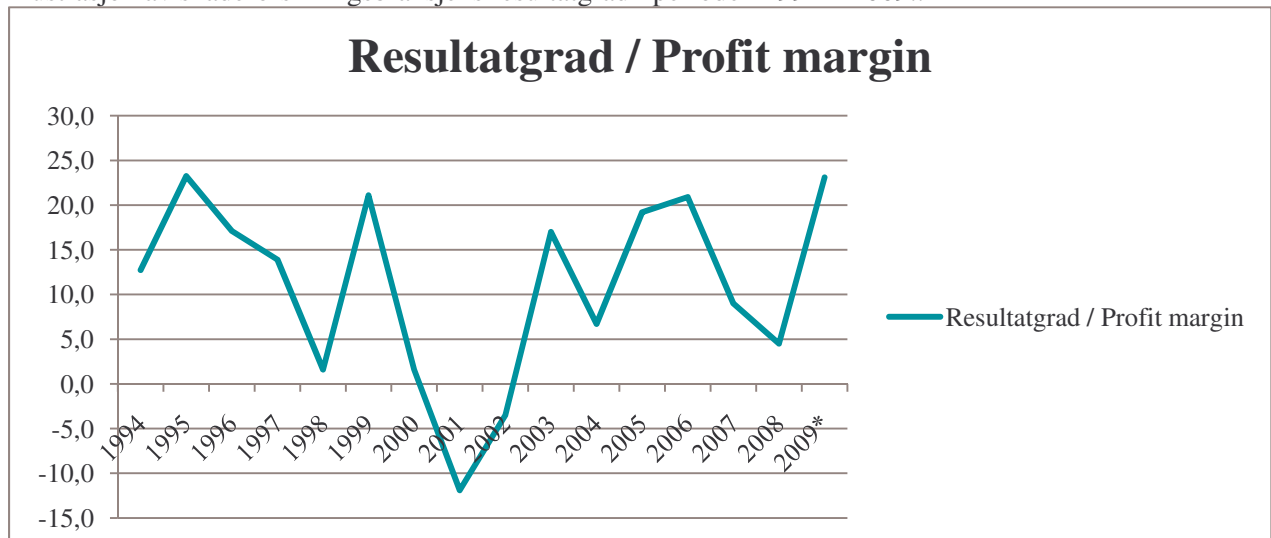
Det er bemerkelsesverdig å registrere en slik praksis når vi vet at det eksisterer en *Produktpakkeforskrift av 1. juni 1990*. Den sentrale bestemmelsen i forskriften lyder som følger:

”En finansinstitusjon kan ikke tilby en tjeneste på betingelse av at kunden samtidig skaffer seg en annen tjeneste, eller innrømme en kunde særlig gunstige vilkår på betingelse av at dette gjøres.”

Selskapene sier at det lønner seg å samle forsikringene, men – riktignok små – undersøkelser Dine Penger og Forbrukerrådet har gjort, tyder på det motsatte. Du må ut med mange opplysninger om deg selv for å få prisen på en ny forsikringspakke. Dessuten er det tungvint å sammenligne pakker og å sammenligne pakkene med prisen på et knippe av separate produkter.

Et forbud mot samlerabatter ville ikke være et forbud mot samlede kundeforhold. Selskapene kan fortsatt sende ut felles faktura og oversikter. Men selskapene kan ikke kreve en programavgift eller gi en samlerabatt. Kundene ville tjene på at prisen oppgis for hvert produkt. Det er vanskelig å se noen annen hensikt med samlerabatter enn å kaste sand i øynene på kundene. Og det paradoksale er at selv om bytteadgangen ble liberalisert i 2006, faller byttefrekvensen i skadeforsikring. Samlerabatter virker innelåsende, og halvparten av kundene er i dag samlekunder. Og skadeforsikring er fantastisk lønnsomt – for selskapene.

Illustrasjon av skadeforsikringsbransjens resultatgrad i perioden 1994 – 2009..



Panelets reaksjoner:

Reaksjonene fra panelets deltakere var relativt samstemmige. Man stiller seg undrende overfor det faktum at skadeforsikringsbransjen tviholder på hemmeligholdelsen av beregningsmodellene – og manglende transparens i hvordan risiko og premie beregnes.

Oppsummeringen fra Erik Orskaug i UNIO gir en god oppsummering av panelets diskusjon og innspill.

Erik Orskaug, Unio

Markedet for skadeforsikring har store innslag av asymmetrisk informasjon. Den enkelte kunde har ofte en løpende skadeforsikring i samme selskap, og bytte av selskap skjer sjelden. For kundene kan det være vanskelig å skaffe seg sammenliknbar prisinformasjon. Selskapene på sin side har full informasjon og viktige deler av denne informasjonen som pristariffene er ikke tilgjengelig for offentligheten. Det gjør kundene til "tapere" i utgangspunktet. I tillegg kan skadeproduktene være vanskelige å forstå slik at sammenlikning mellom selskaper gjøres vanskelig.

Relativt store overskudd i skadeforsikring er en indikasjon på at selskapene utøver markedsrett. FNOs oversikt over bransjen viser at skadeforsikringsselskapene har hatt en gjennomsnittlig resultatgrad siden 1994 på 11 prosent (driftsresultat sett i forhold til opptjent premie). Dette tyder på at konkurransen ikke fungerer godt nok og at kundene må betale en høyere pris enn ellers.

Det kan være flere årsaker til at konkurransen ikke fungerer godt nok. En kan være at forsikringsselskapene gjør det vanskelig å bytte selskap ved å knytte rabatter og fordeler til helkundekonsepser mv. Dette kan være i strid med Produktpakkeforskriften av 1990 som forbyr kobling av produkter. Mange har påpekt at denne forskriften ikke håndheves (strengt nok).

Det er viktig at uavhengige myndigheter legger til rette for enkel nettbasert tilgang til prissammenlikninger i skademarkedet (som i andre finansmarkeder). Det arbeid og de nettløsninger forbrukermyndighetene har presentert for Finanspanelet på dette området ser meget bra ut.

- Det er viktig at det blir større åpenhet og økt gjennomsiktighet i skademarkedet for at konkurransen skal virke bedre og holde prisene så lave som mulig.
- Forbrukermyndighetene må legge til rette for nettbasert sammenlikning på skadeforsikring.
- Selskapenes beregningsmodeller bør ideelt være offentlige, hemmelige forsikringstariffer gir et velferdstap. Mye kan likevel oppnås gjennom lett tilgjengelig prissammenlikninger.
- Det bør være forbud mot totalkunde/helkundekonsepser og samlerabatter som hindrer konkurranse på enkeltprodukter.
- Det må innføres forbud mot at meglere og rådgivere på skadeforsikring har noen bånd til ett eller flere forsikringsselskap.
- Megler- og rådgiverrollen må skilles fra salgsrollen.
- Medlemmer i fagorganisasjoner mv har innkjøpsfellesskap eller kollektive forsikringer gjennom medlemskapet. Viktig med større åpenhet og økt gjennomsiktighet også for disse ordningene. Forbud mot produktpakker og samlerabatter må også gjelde her.
- Det må innføres klarere regler for at et forsikringsselskap skal måtte akseptere en forsikringskunde så lenge premie blir forhåndsbetalt.

Konklusjon

Skadeforsikring er den eneste bransjen i finansnæringen som ikke har offentlig tilgjengelige beregningsmodeller. Som skadeforsikringskunde får du kun oppgitt din egen pris, og det oppgis ikke hvordan de ulike risikofaktorene er beregnet. Det er grunn til å tro at prisen til den enkelte kunde avgjøres av forhandlingsdyktighet fra kjøpers side, og ikke av risikovurdering. Det er i det hele tatt vanskelig for kunden å få en adekvat oversikt i markedet. Ut fra et forbrukersynspunkt er det viktig med åpenhet og gjennomsiktighet i et marked som skadeforsikring. Med et stort innslag av asymmetrisk informasjon vil alltid kunden komme dårligst ut.

Panelet er også stemt for at det innføres et forbud mot såkalte koblingssalg, dvs. samlerabatter eller produktpakker. Bruk av samlerabatter kan være i strid med intensjonen i Produktpakkeforskriften av 1990 der det gis forbud mot at kunden gis en gunstigere pris ved at flere forsikringer eller tjenester knyttes sammen. Det er dessuten vanskelig å sammenligne de enkelte produktene i pakkene fordi de varierer fra selskap til selskap. Det er høyst usikkert om slike samlerabatter i virkeligheten gir noe lavere totalpris. I dag er rundt halvparten av skadeforsikringstakerne samlekunder.