

## NOTAT

**Finanstilsynet**

04. november 2005

FORM

J.nr.1919-0015

SBU

### **Høringsnotat vedrørende udkast til status for forbrugerpolitiske initiativer på det finansielle område**

#### **1. Indledning**

Finanstilsynet har i samarbejde med Forbrugerstyrelsen udarbejdet udkast til status for forbrugerpolitiske initiativer på det finansielle område, som efterfølgende har været sendt i høring. Af vedlagte bilag fremgår det, hvilke myndigheder og institutioner, der er blevet hørt.

#### **2. Resultatet af høringen**

Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen har indkaldt de i bilag 1 listede myndigheder og institutioner til en drøftelse af udkastet, hvor det var muligt at diskutere de forskellige tiltag i statusrapporten. Rapportens titel er efter høringsrunden ændret til "status for forbrugerpolitiske initiativer på det finansielle område".

På mødet deltog:

Børsmæglerforeningen, Dansk Aktionærforening, Finansrådet, Forbrugerrådet, Forbrugerstyrelsen, Forsikring & Pension, Den Danske Fondsmæglerforening, Justitsministeriet, Realkreditrådet og Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Derudover fik myndighederne og institutionerne 14 dage til at indsende et skriftligt høringssvar.

Der er modtaget høringssvar fra:

Dansk Aktionærforening, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet, Forsikring & Pension samt Realkreditrådet.

#### **3. Generelle bemærkninger**

**Forsikring & Pension** finder, at udkastet indeholder flere gode initiativer. F&P fremhæver arbejdet i arbejdsgruppen om målrettet information samt det generelle arbejde med at nedbringe de administrative byrder for virksomhederne.

**Forbrugerombudsmanden** er enig i vigtigheden i de tre forslåede temaer i udkastet, og støtter et bedre tilsyn med overholdelsen af reglerne.

**Forbrugerombudsmanden** og **Dansk Aktionærforening** påpeger, at der er en ubalance mellem de finansielle organisationers indflydelse og ressourcer, og forbrugerorganisationernes muligheder for at deltage i og bidrage til processen. **Forbrugerrådet** er enig i denne betragtning.

**Forbrugerombudsmanden** foreslår derfor, at der i forbindelse med initiativerne m.v. i udkastet i betydeligt større omfang anvendes uafhængige eksperter.

**Forbrugerombudsmanden** finder det barokt, at undersøgelser, der skal klarlægge forbrugerproblemer i den finansielle sektor, ikke offentliggøres eller først offentliggøres meget sent. **Forbrugerombudsmanden** opfordrer derfor til, at alle undersøgelser straks offentliggøres.

**Forbrugerrådet** henstiller på det kraftigste til, at Økonomi- og Erhvervsministeriet hurtigst muligt offentliggør deres rapport om gebyrer.

Endelig vil **Forbrugerombudsmanden** lade det være op til Finanstilsynet, om tilsynet kan styrke sit erfaringsgrundlag ved en større åbenhed overfor henvendelser fra forbrugere – også henvendelser som umiddelbart henvises til en civilretlig afgørelse ved et ankenævn, men som alligevel kan indeholde principielle eller væsentlige generelle forbrugerproblemer.

**Forbrugerrådet** finder ikke, at tiltagene i udkastet medvirker til at opfylde de fine og fornuftige betragtninger i udkastets indledning. Udkastet er for uambitiøs – og kan kaldes "gammel vin på nye flasker".

Ifølge **Dansk Aktionærforening** indeholder udkastet væsentlige og relevante tiltag, som vil være til gavn for mange forbrugere. Men ambitionsniveauet er ikke højt nok. Udkastet indeholder mange pæne ord og gode tiltag til gavn for forbrugerne, hvis de gennemføres uden at blive udvandet. Men flere tiltag har en udformning, der gør, at tilliden let omdannes til skepsis.

**Dansk Aktionærforening** mener, at Finanstilsynet bør bidrage til, at der skabes tillid i den finansielle sektor. Samtidig bør Finanstilsynet ifølge **Dansk Aktionærforening** være den danske myndighed, der står for en økonomisk uddannelse af forbrugerne.

**Forbrugerombudsmanden** savner i øvrigt et initiativ til en drøftelse og stillingtagen til de EU-tiltag/procedurer på det finansielle område, som har relation til forbrugere, da EU-regelsæt kan gøre mulighederne for forbrugerbeskyttende initiativer stærkt begrænsede.

**Børsmæglerforeningen** spurgte på mødet, om det var et bevidst valg, at undlade at nævne implementeringen af nye EU-regler i udkastet.

Bemærkninger: De overordnede kommentarer til udkastet giver ikke anledning til ændringer, da der er tale om politiske overordnede tilkendegivelser. Dog medtages bemærkningerne om MIFID.

#### **4. Bemærkninger til udkastets enkelte afsnit**

##### *2.2 Varsling af rente- og gebyrændringer for mindre erhvervsdrivende*

**Forbrugerombudsmanden** kan kun støtte, at mindre erhvervsdrivende får bedre regler i forbindelse med varsling af rente- og gebyrændringer. Den nævnte undersøgelse bør ifølge Forbrugerombudsmanden tage udgangspunkt i, at mindre erhvervsdrivende bør omfattes af flest mulige regler i god skik-bekendtgørelsen.

**Forbrugerombudsmanden** foreslår, at de nuværende god skik-bekendtgørelser underkastes en nærmere analyse af uvildige eksperter, med henblik på at styrke det forbrugerbeskyttende hensyn i bekendtgørelserne.

**Finansrådet** undrer sig over, at "mindre erhvervsdrivende" omtales i udkastet, og **Finansrådet** mener, at forslaget ikke er tilfredsstillende.

Bemærkninger: De fremkomne bemærkninger har ikke givet anledning til at ændre i udkastet.

##### *2.3. Målrettet information*

**Forbrugerrådet** støtter til fulde det iværksatte arbejde med at målrette informationen til kunderne. **Forbrugerrådet** finder det dog utilfredsstillende, at det er det eneste tiltag i udkastet, som har til hensigt at skabe bedre forbrugerregler.

**Realkreditrådet** finder det glædeligt, at arbejdsgruppen er nedsat og forventer, at gruppen vil udpege en lang række uhensigtsmæssigheder i den lovpligtige information af forbrugerne.

Bemærkninger: De fremkommende bemærkninger har ikke givet anledning til at ændre i udkastet.

### 3.2. Nye prisoplysningsregler på pengeinstitutområdet

**Forbrugerombudsmanden** bemærker, at der er et behov for bedre regler, og foreslår, at det overvejes at udarbejde ens regler for alle finansielle virksomheder.

**Forbrugerrådet** finder det højst betænkeligt, hvis den finansielle sektor "belønnes" for uigennemskueligheden ved ikke at oplyse om gebyrer. **Forbrugerrådet** ser derfor frem til at modtage et nyt udkast til bekendtgørelsen, da det første udkast ikke er vejen frem for forbrugerbeskyttelsen.

**Dansk Aktionærforening** finder udkastet til en ny bekendtgørelse er et tilbageskridt. Bekendtgørelsen tager ikke højde for den integration og produktudvikling, der er sket i den finansielle sektor. Der må være de samme prisoplysningsregler for alle udbydere.

Bemærkninger: På baggrund af de indkomne høringssvar revideres udkastet til nye prisoplysningsregler. Det reviderede udkast vil blive sendt i høring. Bemærkningerne har i øvrigt ikke givet anledning til ændret formulering i udkastet.

### 3.3. Nye prisoplysningsregler på realkreditinstitutområdet

**Forbrugerrådet** er forundret over, at rådet ikke er inviteret med i det indledende arbejde med de nye regler.

**Realkreditrådet** ser frem til de kommende drøftelser med Finanstilsynet om udstedelse af nye regler på værdipapir- og valutaområdet.

Bemærkninger: I udkastet er indarbejdet, at Forbrugerrådet inddrages i arbejdet.

### 3.7 Sammenligningsdatabase på realkreditområdet

**Realkreditrådet** oplyser, at rådet kommer Finanstilsynet i forkøbet, idet det allerede er besluttet at udvide Prisguiden med først de nye garantilåneprodukter, og siden de afdragsfrie produkter.

Bemærkninger: Det er indarbejdet i udkastet, at Realkreditrådet er i færd med at udvide Prisguiden.

### 3.9 Sammenlignende test af udvalgte forsikringsydelse

**F&P** opfordrer til, at Finanstilsynet i den videre tilrettelæggelse af undersøgelsen inddrager F&P på et tidligt stadium.

Bemærkninger: Det er indarbejdet i udkastet, at Finanstilsynet vil inddrage F&P i undersøgelsen.

#### 4.2 Væsentlige aftaler

**F&P** opfordrer til, at undersøgelsens mere præcise resultater forelægges de involverede organisationer inden offentliggørelse.

**Forbrugerombudsmanden** foreslår, at såfremt undersøgelsen ikke allerede omfatter kravet i § 4, 3. punktum, i god skik-bekendtgørelsen, om at væsentlige forudsætninger ved individuel rådgivning skal nedfældes skriftligt, skal undersøgelsen også omfatte dette område.

**Forbrugerrådet** er på baggrund af deres deltagelse i de finansielle ankenævn især bekymret for, i hvilken grad forudsætningerne for rådgivningen nedfældes skriftligt, og ser frem til at se undersøgelsen.

Bemærkninger: Udkastet er ændret således, at Finanstilsynets resultater af undersøgelsen er medtaget i udkastet.

#### 4.3 Klageansvarlig

**F&P** finder det vanskeligt at se, hvorledes forslaget vil medføre forbedringer for forbrugerne. Alle større finansielle virksomheder har i dag givetvis etableret en procedure, der – uagtet hvem kunderne måtte stille klagen til – sikrer en systematisk behandling af kundernes eventuelle klager. Forslaget vil virke unødigt formalistisk og medfører en usmidig klagebehandling.

**F&P** tager samtidig afstand fra bemærkningen om, at de finansielle virksomheder vil få mulighed for systematisk at arbejde med klagerne – det sker allerede i dag. Det bør være op til den enkelte virksomhed, hvorledes klagesagerne behandles internt i organisationen.

**Realkreditrådet** er enig i det beskrevne sigte med at udpege en klageansvarlig, men ikke enig i at dette sigte opfyldes. Det kan kun opfyldes ved at have en hensigtsmæssig klageprocedure, hvilket realkreditinstitutterne allerede har.

Ifølge **Realkreditrådet** vil forslaget medføre et merforbrug af ressourcer, som ikke vil stå mål med gevinsten. Der er derimod i realkreditinstitutterne et ønske om, at problemer indledningsvis søges løst så lokalt som muligt, og ikke via en juridisk afdeling.

**Finansrådet** tilkendegav på mødet, at de finder forslaget som en mærkelig ubegrundet indblanding i, hvordan virksomhederne skal behandle deres klager.

**Dansk Aktionærforening** mener, at det er et symbolsk fremskridt for forbrugerne, hvis der indføres en klageansvarlig, idet de fleste finansielle virksomheder allerede har en klageansvarlig. Det er muligt, at en klageansvarlig vil få en række henvendelser, som ellers aldrig vil blive til klager, fordi forbrugeren nu kan få en principiel vejledning. Dette vil øge tilliden til de finansielle virksomheder.

Det vil ifølge **Dansk Aktionærforening** øge tilliden til de finansielle virksomheder og Finanstilsynet, hvis Finanstilsynet udpeger en klageansvarlig.

Bemærkninger: De indkomne bemærkninger har ikke givet anledning til ændringer i udkastet.

#### *4.4 Styrkelse af information til offentligheden*

**Forbrugerrådet** anbefaler, at tilsynet fjerner de modtagne henvendelser, som henvises til ankenævnene fra statistikken, så offentligheden alene får et indtryk af behandlingen af reelle god skik-sager.

Bemærkninger: Finanstilsynet anser Forbrugerrådets kommentar som input til den forberedte statistik.

#### *4.5 Vejledning i henhold til § 71 i lov om finansiell virksomhed*

**F&P** foreslår, at afsnittet "inspektion er et effektivt middel til at afdække lovovertrædelser på" blødes op til f.eks. "inspektioner er et effektivt middel til at afdække, om der er sket lovovertrædelser".

F&P opfordrer endvidere til, at de finansielle organisationer inddrages i arbejdet med at udbygge § 71-vejledningen med et afsnit om god skik.

**Dansk Aktionærforening** hilser vejledningerne velkomne, men mener, at der er svagheder ved dem. Ifølge **Dansk Aktionærforening** skal det også medtages i udkastet, at der også er en vejledning angående § 37, stk. 1, nr. 1-3 og 5, i lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger m.v.

Vejledningerne bør ifølge **Dansk Aktionærforening** have ens regler, så medlemmerne af en koncern lettere kan overholde reglerne, samt at ens regler betyder, at forbrugerne ikke støder på uforklarlige forskelle mellem udbydere af konkurrerende produkter. Vejledningerne indeholder næsten intet om virksomhedernes kunder og forholdet til kunderne. Kun to af vejledningerne har et afsnit om kunderne.

**Dansk Aktionærforening** er samtidig utilfreds med, at vejledningerne ikke indeholder et afsnit om god skik. God skik reglerne og forholdet til kunder skal have en tydelig placering i regler og vejledninger.

Bemærkninger: F&Ps bemærkninger om opblødning og Dansk Aktionærforenings bemærkninger om § 37, stk. 1, nr. 1-3 er imødekommet.

*5. Andre forbrugerpolitiske tiltag*

**F&P** foreslår, at der under dette punkt også nævnes arbejdet med – og udvidelsen af – "Pensionsinfo.dk".

Bemærkninger: Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen er enig i det foreslåede.

## Bilag 1: Høringsliste

<b>Organisation</b>
Børsmæglerforeningen
Dansk Aktionærforening
Den Danske Fondsmæglerforening
Finansforbundet
Finansrådet
Forbrugerombudsmanden
Forbrugerrådet
Forsikring & Pension
HTS-Interesseorganisation
Håndværksrådet
InvesteringsForeningsRådet
Justitsministeriet
Realkreditrådet