

NOTAT

Rapport om udstedelse af regler om god skik og regler om prisoplysning samt om erfaringerne med reglernes anvendelse

Indledning

Det følger af § 353, stk. 2 i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet i samarbejde med Forbrugerstyrelsen årligt afgiver en rapport til økonomi- og erhvervsministeren over status for udstedelse af regler om god skik og om erfaringerne med reglernes anvendelse.

Denne rapport beskriver de nye forbrugerregler, der er blevet udstedt på det finansielle område i 2008 og hvordan regler om god skik og andre forbrugerbeskyttende regler på det finansielle område er blevet anvendt i 2008.

Rapporten omtaler det tilsyn og de sager, der er gennemført i perioden 1. januar til 31. december 2008.

Som det fremgår af rapporten, har den finansielle krise, som ramte Danmark i efteråret 2008, ført til en kraftig stigning i forbrugerhenvendelser til Finanstilsynet. Mange af disse henvendelser har vedrørt konkrete sager om investeringer og rådgivning, som er foretaget for flere år. Det vil sige inden de nye regler om investeringsrådgivning i bekendtgørelsen om investorbekyttelse trådte i kraft 1. november 2007.

Den finansielle krise satte desuden fokus på investering i aktier og garantbeviser udstedt af pengeinstitutter. Som nævnt under afsnittet om Finanstilsynets inspektioner i 2008, nedsatte tilsynet en arbejdsgruppe som skulle se på rådgivning og salg af egne aktier og garantbeviser. Rapporten er først offentliggjort efter udgangen af 2008 og omtales derfor ikke i denne redegørelse. Det bemærkes, at der som nedenfor beskrevet er indført nye regler om åbenhed om tilsynet med de forbrugerrettede regler på det finansielle område.

Det betyder, at Finanstilsynet ikke længere er omfattet af en skærpet tavshedspligt om tilsynet med disse regler, og at Finanstilsynet fra 1. juli

2008 ikke længere er forpligtet til at offentliggøre afgørelser og oplysninger om tilsynsarbejdet i anonymiseret form. Oplysninger om tilsynet som ligger forud for 1. juli 2008 er stadig omfattet af den skærpede tavshedspligt

Da denne rapport dækker hele 2008 har vi valgt i lighed med de tidligere rapporter ikke at offentliggøre navnene på de virksomheder, som tilsynet har været på inspektioner hos og navnene på de virksomheder, som de konkrete sager, der omtales, vedrører. De sager, der er omtalt i rapporten som ligger efter 1. juli 2008, er alle offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside med angivelse af virksomhedens navn.

1. Nye regler

1.1 Nye regler om åbenhed tilsynet med regler om forbrugerbeskyttelse på det finansielle område.

Der er med lov nr. 515 af 17. juni 2008 vedtaget nye regler, som indfører større åbenhed om tilsynet med de forbrugerbeskyttende regler på det finansielle område.

Indtil lovændringen var der jf. § 354 i lov om finansiel virksomhed, som pålægger Finanstilsynet en generel tavshedspligt om tilsynsarbejdet, ikke aktindsigt i tilsynets sagsbehandling, ligesom Finanstilsynet var afskåret fra af egen drift at offentliggøre oplysninger om tilsynsarbejdet.

Den dagældende § 354a gav dog Finanstilsynet mulighed for at offentliggøre navnet på en virksomhed i sager om påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med reglerne om god skik og prisoplysning. Offentliggørelse kunne dog ikke finde sted, hvis den ville medføre væsentlig skade for virksomheden.

Men med lovændringen, som trådte i kraft den 1. juli 2008, blev Finanstilsynets skærpede tavshedspligt fjernet i forhold til tilsynet med de forbrugerbeskyttende regler.

Det betyder, at der nu er samme offentlighed omkring tilsynet med, at finansielle virksomheder overholder god skik og en række andre forbrugerbeskyttende bestemmelser i den finansielle lovgivning, som gælder for forbrugerombudsmandens tilsyn med, at alle andre typer virksomheder overholder reglerne om god skik og prisinformation.

Finanstilsynet kan nu give aktindsigt i sager om Finanstilsynets tilsyn med forbrugerrettede regler efter de almindelige regler i offentlighedsloven. Det betyder, at enhver har mulighed for at få udleveret oplysninger med de undtagelser, der følger af offentlighedslovens kapitel 3.

Finanstilsynet har samtidig fået en forpligtelse til aktivt at informere offentligheden om forbrugersager, som er af almen interesse eller har betydning for forståelsen af reglerens anvendelse.

Endelige har Finanstilsynet fået mulighed for at udtale sig om verserende sager efter offentlighedslovens princip om meroffentlighed.

1.2 Implementering af direktivet om betalingstjenester

Lov om visse betalingsmidler regulerer i dag betalingskort og andre betalingssystemer.

I november 2007 blev direktivet om betalingstjenester i det indre marked (betalingstjenestedirektivet) vedtaget. Direktivet skal være gennemført i medlemsstaternes lovgivning senest 1. november 2009.

Direktivet finder anvendelse på betalingstjenester, som ydes af de virksomheder, som efter direktivet må udbyde betalingstjenester. Som eksempel på betalingstjenester kan nævnes: indskud og hævning af kontanter, gennemførelse af kontooverførsler både med og uden kreditmulighed, udstedelse og indløsning af betalingsinstrumenter (kortbetalinger), gennemførelse af mobilbetalinger, internetbetalinger m.m.

Direktivet undtager dog betalinger med instrumenter, der har en forholdsvis begrænset udbredelse (begrænsede netværk) som fx benzinkort, kontokort til varehuse og butikskæder samt trafiksekskabers betalingskort.

For at kunne udføre betalingstjenester skal man som udgangspunkt have tilladelse. Kreditinstitutter og udsteder af elektroniske penge kan udføre betalingstjenester, men direktivet indfører desuden en ny type finansielle virksomheder - betalingsinstitutter. Det er virksomheder, som udbyder betalingstjenester, men som i dag ikke er finansielle virksomheder. Som eksempel kan nævnes PBS og virksomheder, som foretager pengeoverførsler for kunder.

Direktivet opstiller krav for at opnå tilladelse som betalingsinstitut, hvilket bl.a. omfatter startkapital og løbende kapitalkrav. Kapitalkravene til betalingsinstitutter er grundlæggende beskedne sammenlignet med de tilsvarende krav til kredit- og udstedere af elektroniske betalinger (e- pengeinstitutter). Der skal endvidere være iværksat visse foranstaltninger til at sikre, at kunderne kan få deres midler tilbage ved instituttets konkurs. Dette kan være i form af en formel adskillelse af midler, der er modtaget fra kunderne på særlige bankkonti eller en bankgaranti, der dækker kundernes tilgodehavender.

For at gøre det lettere for kunderne at sammenligne udbudte betalingstjenester stiller direktivet en række oplysningskrav forud for udførelsen af en betalingstjeneste. Oplysningskravene gælder for alle typer af betalingsformidling d.v.s. betalingsinstitutter, kreditinstitutter og e- pengeinstitutter. Reglerne suppleres af regler om oplysninger efter gennemførelsen af en betalingstjeneste

Endelig indeholder direktivet en række regler om kundernes rettigheder og pligter for udbyderen af betalingstjenester. Disse regler omfatter brug af gebyrer, regler om hæftelse ved uberettiget brug af betalingsmidler,

regler om valørdage, adgang til at få tilbageført en betaling, ansvar for korrekt gennemførelse af en betaling samt regler om betalingernes gennemførelsestid.

Der har været nedsat en arbejdsgruppe i Finanstilsynet, som har udarbejdet et forslag til en ny lov om betalingstjenester, som skal afløse den gældende lov om visse betalingsmidler.

Lovforslaget til lov om betalingstjenester er fremsat den 28. januar 2009.

2. Reglernes anvendelse

Finanstilsynet fører efter de finansielle love tilsyn med, at god skik-regler og reglerne om prisinformation overholdes.

En forudsætning for, at reglerne giver forbrugerne den tilsigtede beskyttelse og bidrager til fair og loyal konkurrence mellem de finansielle virksomheder, er, at der føres et effektivt tilsyn med disse regler.

Finanstilsynets administration af reglerne består af inspektioner, behandling af konkrete sager, information til brugerne og gennemførelse af projekter.

2.1 Finanstilsynets inspektioner

Finanstilsynets god skik inspektioner er baseret på følgende principper:

- Tilsynet med at pengeinstitutter, realkreditinstitutter og skadesforsikringsselskaber har skriftlige forretningsgange for god skik undersøges i forbindelse med en ordinær inspektion af virksomheden. Dette sker ved, at virksomheden udfylder et statusskema, hvori den erklærer sig om sine forretningsgange.

Hvis virksomheden ikke har forretningsgange eller disse er åbenbart utilstrækkelige eller mangelfulde vil det blive vurderet, hvorvidt en egentlig god skik inspektion er fornøden.

- Egentlige inspektioner sker som temainspektioner, hvor der udvælges et konkret tema, som enten fokuserer på en bestemt virksomhedstype/branche, overholdelsen af en af flere regler i god skik/prisoplysningsbekendtgørelserne på tværs af brancherne, eller andre tværgående problemstillinger. Hvis ikke alle relevante virksomheder på et område skal undersøges, vil de udvalgte virksomheder og de kriterier, de er udvalgt efter, fremgå af en den inspektionsplan, som opstilles for det konkrete undersøgelsestema.
- Temainspektionerne suppleres af muligheden for at gennemføre ad hoc inspektioner i virksomheder, som Finanstilsynet vurderer, er særlig interessante. Det kan skyldes at en konkret sag har sat særlig fokus på en virksomhed eller et produkt, som sælges i de undersøgte virksomheder.

Finanstilsynet har udviklet en række fiktive kunde profiler, som kan benyttes i forbindelse med inspektioner. De fiktive kunde profiler bruges som et redskab til at få en demonstration af, hvordan en virksomhed konkret vil gribe en rådgivningssituation an og hvilke oplysninger, man vil give til en kunde med den pågældende profil.

Det har vist sig umuligt at gennemføre et egentligt fingeret rådgivningsforløb med den fiktive kunde profil, idet de finansielle virksomheders rådgivningsværktøjer kun kan fungere i forhold til "rigtige personer" med korrekte og faktiske cpr-numre, navn og adresse. Rådgivningssystemerne forudsætter at man kan hente data om den person, der rådgives, i cpr-registeret.

Finanstilsynet har samtidig indført en ny type god skik-inspektioner, der gennemføres i en tilfældig udvalgt afdeling i en finansiell virksomhed.

Ved sådanne inspektioner, meddeler Finanstilsynet de finansielle virksomheder, der skal undersøges, at tilsynet vil gennemføre en inspektion med et særligt tema og anmoder virksomheden om at indsende relevant materiale som fx forretningsgange, instrukser etc. Samtidig oplyser man virksomheden om, at inspektionen vil blive gennemført i en afdeling, som tilsynet udvælger, inden for et bestemt tidsrum - typisk 14 dage. Dagen inden inspektionen kontakter Finanstilsynet afdelingen og aftaler det praktiske vedr. gennemførelsen af inspektionen.

2.2 God skik inspektioner i 2008

Et led i Finanstilsynets tilsyn med god skik området er tilsynets inspektioner. På inspektionerne undersøger Finanstilsynet de undersøgte virksomheder generelle adfærd. Det vil sige, om virksomheden er tilrettelagt på en måde, så man lever op til kravene om god skik.

Finanstilsynet undersøger bl.a. om virksomheden har forretningsgange, retningslinjer og procedurer, som medarbejderne skal følge, når de betjener kunder, om der er rådgivningsværktøjer til rådighed, og om virksomheden har procedurer for at dokumentere kundehåndteringen og kontrolprocedure, der følger op på, om retningslinjer og forretningsgange bliver fulgt.

Finanstilsynet har ikke mulighed for at foretage en egentlig kontrol af den virksomhedernes konkrete rådgivning eller at benytte "mystery shopping" i forbindelse med en inspektion.

Finanstilsynet har i 2008 gennemført følgende inspektioner:

2.2.1 Inspektioner om rådgivning om boligfinansiering

1. juli 2007 trådte der nye regler om særlig dækkede obligationer i kraft. Et led i den politiske aftale om lovforslaget var, at der skulle udstedes nye

regler om rådgivning, når der ydes eller formidles lån med sikkerhed i fast ejendom. Bl.a. indebærer de nye regler, at rådgivningen skal dokumenteres i et tjekskema, som er optrykt som et bilag til bekendtgørelsen.

Finanstilsynet gennemførte i 2008 6 inspektioner hos pengeinstitutter og 2 hos realkreditinstitutter med særlig fokus på rådgivningen om lån med sikkerhed i fast ejendom og den praktiske anvendelse af tjekskemaet.

Inspektionerne blev gennemført som delvis uanmeldte inspektioner i en afdeling/filial med almindelig kundekontakt. Finanstilsynet kontaktede således først afdelingen dagen før inspektionen.

Under inspektionen blev en kunderådgiver bedt om at demonstrere, hvordan rådgivning gennemføres og dokumenteres i praksis, ved at man tog udgangspunkt i en konkret case, hvor en af Finanstilsynets fiktive kunde-profiler skulle optage et tillægslån. Finanstilsynet gennemgik også 5 tilfældigt udvalgte sager, hvor der var ydet et lån med sikkerhed i fast ejendom, for at se, om tjekskemaet var udfyldt i overensstemmelse med det lån, der var optaget, og svarede til de oplysninger om kundens økonomiske forhold, som lå på sagen.

Finanstilsynet spurgte samtidig til rådgivernes erfaringer med brugen af skemaet og kundernes reaktion på det nye skema. Rådgiverne svarede generelt, at man umiddelbart havde fundet skemaet overflødigt, men nu så det som et redskab til at sikre, at man ydede korrekt rådgivning og som et ekstra hjælpeværktøj. Kunderne var også generelt positive, men rådgiverne havde dog oplevet kunder, der var skeptiske over for skemaet.

Finanstilsynet konstaterede, at alle de undersøgte virksomheder benyttede standardtekster til at udfylde tjekskemaet, og at visse institutter ikke udfyldte alle rubrikker, idet man skønnede at svaret gav sig selv.

Finanstilsynet meddelte disse institutter, at en sådan praksis ikke var i overensstemmelse med intentionerne bag skemaet og virksomheden risikerede, at skemaer blev udfyldt mangelfuldt.

Et instituts system var sat op på en sådan måde, at en række felter i skemaet kun blev udfyldt, hvis man angav en bestemt lånetype. Hvis man ved et fejl angav den forkerte lånetype, blev skemaet ikke udfyldt korrekt. Finanstilsynet fandt ligeledes, at dette indebærer en risiko for en mangelfuld dokumentation af rådgivningsforløbet.

Inspektionerne viste generelt, at pengeinstitutter og realkreditinstitutter har sofistikerede rådgivningsværktøjer, som giver mulighed for at give kunderne en rådgivning, som tager udgangspunkt i kundens helt individuelle forhold. Hvis rådgivningsværktøjerne benyttes efter de retningslinjer og forretningsgange, som virksomhederne havde, er de egnede til at give kunden et godt beslutningsgrundlag.

Inspektionerne viste også, at i september måned, hvor de fleste inspektioner blev gennemført, optog kunderne typisk fastforrentede realkreditlån, eller realkreditlån med rentetilpasning 1 gang om året.

Inspektioner af pensionselskaber

Finanstilsynet har gennemført 4 god skik inspektioner i pensionselskaber. Foruden en undersøgelse af rådgivningen og den generelle overholdelse af god skik, så Finanstilsynet også på selskabernes information til kunderne, herunder den årlige pensionsoversigt.

På inspektionen blev en kunderådgiver bedt om at demonstrere, hvordan rådgivning gennemføres og dokumenteres i praksis, ved at man tog udgangspunkt i en konkret case, hvor en af Finanstilsynets fiktive kunde profiler skulle have en pensionsordning i det pågældende selskab.

Rådgivningsforløbet tjente samtidig til illustration af virksomhedens rådgivningsværktøjer og den praktiske udmøntning af de forretningsgange og retningslinjer, som virksomheden havde for god skik og rådgivning af deres kunder.

På inspektionerne konstaterede Finanstilsynet, at de undersøgte virksomheder alle har elektroniske rådgivningsværktøjer, men at det er forskelligt, om værktøjerne er indrettet, så man skal følge et bestemt forløb, eller om de alene er et hjælpeværktøj, som rådgiveren kan vælge at anvende. Det er ligeledes forskelligt i hvilket omfang rådgivningen dokumenteres skriftligt overfor kunden.

Inspektionerne viste, at kunder enten får tilbudt at placere deres pension i et gennemsnitsrentemiljø eller i en unit-link pension, hvor kunden kan investere i en række fonde. Kunderne får i varierende grad information om investeringsfondene, men bliver ikke tilbudt egentlig investeringsrådgivning. De undersøgte selskaber oplyste, at mange kunder ønsker et gennemsnitsrente-produkt, og at denne tendens er blevet yderligere forstærket p.g.a. den finansielle krise og de kraftige fald i aktiekurserne.

Inspektioner vedr. salg af egne aktier og garantbeviser

Finanstilsynet nedsatte i kølvandet på BankTrelleborg og Roskilde Banks kollapser en arbejdsgruppe, som skulle undersøge pengeinstitutters markedsføring og rådgivning om salg af deres egne aktier og garantbeviser.

Finanstilsynet har til brug for dette arbejde indkaldte materiale fra 14 forskellige pengeinstitutter, primært mindre pengeinstitutter. Institutterne er blevet bedt om at indsende det markedsføringsmateriale, der anvendes i forbindelse med salg af egne aktier eller garantbeviser, deres politik for interessekonflikter, interne forretningsgange og instrukser i forbindelse med salg af egne aktier samt eventuelt aflønnings- og incitamentsordninger.

Alle institutterne tilbød salg af ansvarlig kapital i form af egne aktier eller garantbeviser. Typisk markedsføres dette på pengeinstitutternes hjemme-

sider – ofte sammen med et fordelsprogram og en generel markedsføring af pengeinstituttet - men herudover har pengeinstitutterne også i perioder gennemført salgskampagner med annoncer og brochuremateriale. Endelig udsender mange pengeinstitutter et blad til deres aktionærer/garanter, som også benyttes i markedsføringen af egne aktier/garantbeviser.

Finanstilsynets gennemgang af det indsendte materiale og pengeinstitutternes hjemmesider viste, at egne aktier og garantbeviser typisk markedsføres som en mulighed for at støtte op om den lokale bank eller sparekasse og samtidig få del i de fordele, der knytter sig til at være aktionær. Det er i den forbindelse sædvanligt, at der på hjemmesiden gives oplysninger om den aktuelle kurs og kursudvikling og udbytte i de foregående år. Visse pengeinstitutter angiver også muligheden for at få del i kursstigninger og årligt udbytte som egentlige fordele ved at investere i aktien.

På baggrund af det indkaldte materiale udvalgte Finanstilsynet tre institutter, hvor tilsynet har gennemført on-site inspektioner. Inspektionerne er gennemført i 2 banker og 1 garantsparekasse, der alle tilbød aktionærer/garanter fordelsprogrammer, hvor fordelene steg jo flere aktier/garantbeviser kunden erhvervede.

På inspektionerne oplyste pengeinstitutterne, at filosofien bag deres fordelsprogrammer primært er, at de skal fungere som loyalitetsprogrammer, der knytter kunderne tættere til instituttet. Man opfatter således ikke fordelsprogrammerne som et middel til at sælge bankens aktier, men derimod mere som et middel til at fastholde eksisterende aktionærer. Man oplever generelt ikke, at fordelsprogrammet er styrende for en kunde, der henvender sig med et investeringsønske. Det er således primært eksisterende kunder, der ønsker at blive aktionærer, og ønsket typisk bunder i, at kunderne gerne vil støtte deres lokale pengeinstitut og sikre den fortsatte lokale forankring. De øverste trin i deres fordelsprogrammer har udelukkende til formål at tilgodese – og dermed holde på - de kunder, som af andre årsager i forvejen har en stor beholdning.

De undersøgte pengeinstitutter oplyste alle, at rådgivning om egne aktier/garantbeviser foregår efter samme forretningsgange, som rådgivning for værdipapirhandel generelt.

Det vil sige, at der udarbejdes en egnethedstest med en risikoprofil eller en hensigtsmæssighedstest, hvis der kun er tale om en ekspedition uden rådgivning. Endelig har kunder mulighed for at foretage execution only-handler af egne aktier – typisk gennem netbanken. Herudover havde alle de undersøgte institutter identificeret salg af egne aktier som en interessekonflikt og udarbejdet en politik for håndteringen af denne konflikt.

På inspektionerne foretog tilsynet en gennemgang af pengeinstituttets rådgivningsværktøjer. De undersøgte pengeinstitutter havde rådgivningsværktøjer, der generelt sikrer, at en kunde får udarbejdet en risikoprofil og vedkommendes investeringserfaring og – horisont afdækkes, samt at

kunden modtager relevante oplysninger og rådgivning om de værdipapirer, som man efterfølgende tilbyder.

Behandlede sager i 2008

Finanstilsynet kan tage sager om god skik op på basis af en klage, af egen drift eller efter anmodning fra Det Finansielle Virksomhedsråd eller Forbrugerombudsmanden.

Finanstilsynet har siden medio 2004 offentliggjort en statistik god skik sager.

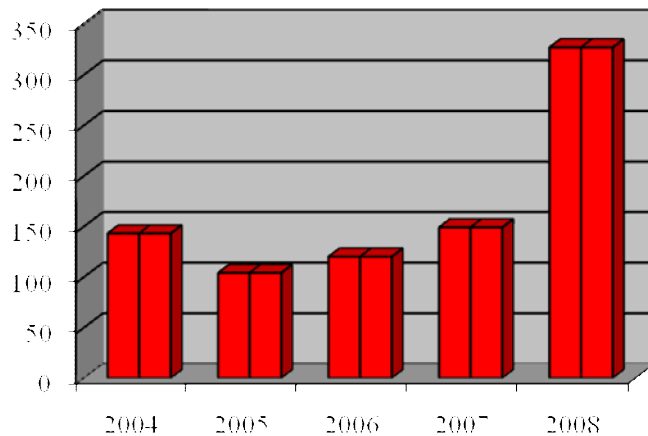
Finanstilsynet har konstateret en ganske markant stigning i klager og herunder i klager, som ikke vedrører en konkret tvist og dermed kan henvises til et af de finansielle ankenævn. Dette har ført til en stigning i sager, der realitetsbehandles i Finanstilsynet.

Finanstilsynet har ligeledes øget antallet af sager, der tages op af egen drift. Finanstilsynet har med ændringen af god skik bekendtgørelsen i efteråret 2007 fået mere præcise regler om vildledning og urimelig handelspraksis, og dette har givet tilsynet bedre muligheder for at behandle sager om markedsføring af finansielle produkter.

Finanstilsynet behandlede 327 god skik sager, hvilket er mere end en fordobling i forhold til 2007. Heraf kom 42,5 % af sager i perioden 1. september til 31. december.

I nedenstående figur vises udviklingen i antal sager fra 2004 til 2008

Antal god skik sager 2004 til 2008



Antallet af sager, hvor Finanstilsynet giver virksomheden et påbud eller en påtale er ligeledes vokset markant. Finanstilsynet gav således 4 påtaler og 5 påbud i de 149 sager, der blev behandlet i 2007. I de 327 sager, der blev behandlet i 2008, blev der givet 16 påtaler og 15 påbud, svarende til en stigning på henholdsvis 73 % og 54 %. Finanstilsynet vurderer, at stigning bl.a. skyldes, at Finanstilsynet med de nye regler om vildledning har fået bedre mulighed for at gribe ind over for finansielle virksomheders markedsføring.

Der er dog fortsat mange sager, der afsluttes på anden måde. I nogle sager viser det sig, at der ikke foreligger en overtrædelse af god skik reglerne, når sagen bliver undersøgt nærmere eller at der er tale om konkrete sager og ikke en generel adfærd. I andre sager fører Finanstilsynets henvendelse til, at virksomhederne af egen drift ændrer adfærd.

3. Sager af generel interesse

3.1. Sager om god skik og aftalevilkår

3.1.1. Flytning af NemKonti

Finanstilsynet har i de foregående år flere gange påtalt, at det er i strid med god skik, hvis et pengeinstitut flytter en kundes NemKonto uden dennes udtrykkelige samtykke.

Finanstilsynet udsendte i juli 2008 på ny en pressemeddelelse om problemet. I pressemeddelelsen blev det oplyst, at yderligere to banker havde modtaget en påtale fra Finanstilsynet for uberettiget at ændre i fraflyttende bankkunders NemKonto, så udbetalinger fra det offentlige bliver overført til kundernes tidligere bank, i stedet for at nå frem til modtagerne. De to banker fjøede sig dermed til en række af både store og små banker, der tidligere har fået tilsvarende påtaler.

Finanstilsynet drøftede i forbindelse med udsendelsen af pressemeddelelsen endnu en gang sagen med Finansrådet, som udsendte en direktions-skrivelse om problemet. Finanstilsynet har siden kun modtaget en enkelt henvendelse vedrørende flytning af en Nemkonto.

3.1.2 Retten til en indlånskonto

Finanstilsynet blev forespurgt om, der foreligger en saglig begrundelse, når en internetbank uden kassefunktion og uden mulighed for at udstede et hævekort, som kun kan benyttes i selve banken, nægter en kunde muligheden for at oprette en lønkonto.

Det følger af § 19 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at et pengeinstitut ikke uden en individuel og saglig begrundelse kan nægte at oprette en almindelig indlånskonto.

Retten til en almindelig indlånskonto gælder alene for privatkunder, og pengeinstituttet er ikke forpligtet til at knytte kreditfaciliteter eller andre ydelser til indlånskontoen. Pengeinstituttet kan dog afvise at oprette eller videreføre en indlånskonto, hvis det er sagligt begrundet.

Finanstilsynet vurderede, at internetbanker er omfattet af bestemmelsen i § 19 i god skik bekendtgørelsen i samme omfang som andre banker, hvilket betyder, at der skal være en individuel og saglig begrundelse for ikke at tilbyde en kunde en almindelig indlånskonto. Det er ikke en individuel og saglig begrundelse, at kunden ikke kan hæve på kontoen, fordi banken ikke vil stille en hævefacilitet til rådighed for denne. Internetbankerne må tilrettelægge deres virksomhed på en sådan måde, at det er muligt for kunderne at hæve deres indestående på kontoen. Dette kan f.eks. ske ved, at kunden får et hævekort og adgang til at benytte det i andre bankers hæveautomater eller filialer, eller at kunden får et hævekort med debetkontrol, som kan benyttes i hæveautomater eller ved køb i flere forretninger.

Finanstilsynet bemærkede, at det er nok til at opfylde forpligtelsen i § 19 i god skik bekendtgørelsen, at kunden har mulighed for at overføre pengene via netbank til en anden bank.

3.1.3. Sager om renteændringer

Finanstilsynet har behandlet to sager, hvor banker havde et vilkår om renteændringer i deres almindelige forretningsbetingelser, som gav banken ret til at ændre renten, hvis markedsmæssige forhold tilsagde det. Det følger af god skik bekendtgørelsens § 6, stk. 3 at vilkår om renteændringer skal angive, de forhold, som kan udløse en ændring og må ikke give banken en vilkårlig adgang til at foretage ændringer.

Finanstilsynet fandt, baseret på Forbrugerombudsmandens tidligere praksis, da god skik hørte under hans tilsyn, at det nævnte vilkår var så diffust at det ikke levede op til kravet i § 6, stk. 3. Finanstilsynet påbød derfor de to banker at ændre eller fjerne dette vilkår i deres almindelige betingelser.

3.1.4. Uanmodet henvendelse til en banks aktionærer

I efteråret 2008 afgang en bank et købstilbud overfor aktionærene i en anden bank med henblik på at overtage denne. En aktionær henvendte sig til Finanstilsynet, fordi hun uanmodet var blevet ringet op af den bank, hvor i hun havde aktier, og var blevet opfordret til at acceptere "køberbankens" købstilbud.

Det er i strid med forbrugeraftaleloven, hvis en virksomhed retter uanmodet telefonisk henvendelse til en forbruger for straks eller efterfølgende at indgå en aftale. Reglerne har til formål at beskytte hensynet til privatlivet fred, idet de fleste mennesker anser en uanmodet telefonisk eller personlig henvendelse for at være påtrængende og generende. Det er imidlertid tvivlsomt, om forbrugeraftaleloven kan finde anvendelse i forbindelse med overtagelsestilbud. Ikke desto mindre fandt Finanstilsynet, at de hensyn, der ligger bag forbuddet i forbrugeraftaleloven også vil være relevante i forhold til aktionærer i forbindelse med et købstilbud.

Finanstilsynet vurderede derfor, at banken havde udvist en adfærd, der er i strid med § 43 i lov om finansiel virksomhed og påtalte dette.

3.2 Sager om vildledende markedsføring

3.2.1 Forsikringsselskab vildledende reklamering om behandlingsgarantien.

Finanstilsynet blev opmærksomt på, at et forsikringsselskab i markedsføringen af sin sundhedsforsikring, anvendte formuleringen "1. september 2008 afskaffes det frie sygehusvalg. Det betyder for dig, at den offentlige behandlingsgaranti ophæves".

Finanstilsynet fandt, at forsikringsselskabet vildledte forbrugerne, idet det ikke var korrekt, at den offentlige behandlingsgaranti ophørte på dette tidspunkt. Finanstilsynet påtalte dette over for selskabet.

3.2.2. Vildledende reklamering for et låneprodukt.

En bank skrev til række kunder og gav dem indtryk af, at de kunne få et beløb udbetalt vederlagsfrit, selv om der reelt var tale om, at de skulle trække yderligere på en allerede bevilget kredit for at få pengene.

I brevet bruger banken formuleringen "friværdi" om den uudnyttede kredit, og samtidig skrev banken i brevets overskrift, at der stod et konkret beløb (eksempelvis 5.000 kr.) og "ventede på" kunden.

Finanstilsynet tilkendegav, at denne form for markedsføring er i strid med reglerne om god skik for finansielle virksomheder, der blandt andet siger, at en finansiel virksomhed ikke må anvende vildledende eller urigtige oplysninger og påbød virksomhed at ophøre med denne form for markedsføring.

3.2.3. Vildledende markedsføring af en pensionsopsparingsordning

Finanstilsynet blev opmærksomt på en annonce, hvori en andelskasse markedsførte en lånefinansieret pensionsopsparing. I annoncen reklame-

redes der bl.a. med, at "Regnestykket ser således ud pr. million i opsparring og er en helt risikofri investering". Regneeksemplet var desuden baseret på et enkelt år.

Finanstilsynet fandt, at andelskassen vildledte kunderne ved at markedsføre produktet som værende "risikofrit", samt at opstille et beregningseksempel for sit produkt, der er baseret på et enkelt år, når der var tale om en ordning med en løbetid på ti år.

3.2.4 Vildledende markedsføring af egne aktier

Finanstilsynet blev opmærksomt på, at en bank på sin hjemmeside reklamerede med muligheden for at købe bankens aktier ved at udfylde en bestillingskupon. Endvidere fremgik samme sted, "at aktionærer i banken de senere år er blevet belønnet med særdeles store afkast, ligesom banken er inde i en meget positiv udvikling, som ser ud til at fortsætte."

Endelig fremgik det, at man kunne få del i denne udvikling, herunder i form af fremtidige stigninger i aktiekursen samt eventuelt aktieudbytte.

En anprisning af bankens meget positive udvikling, herunder at udviklingen ser ud til at fortsætte, fandt Finanstilsynet skete på en måde, som var egnet til at forskyde kundens fokus fra aktiekøbet, så kunden ikke var så opmærksom på de risici, der er forbundet med en aktieinvestering, fordi opmærksomheden fuldt ud ville være rettet mod de fordele, kunden kunne opnå ved at købe aktierne.

En angivelse af, at aktionærene i de senere år var blevet belønnet med særdeles store afkast uden oplysninger om de foregående 5 års afkast og uden angivelse af, at dette ikke kan anvendes som en pålidelig indikator for fremtidige afkast, fandt Finanstilsynet var i strid med reglerne i § 8, stk. 3, nr. 1 og 3 i bekendtgørelse om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel.