

Justis- og beredskapsdepartementet  
Postboks 8005 Dep.  
0030 Oslo

Oversendt elektronisk til:  
[postmottak@jd.dep.no](mailto:postmottak@jd.dep.no) og [hans.kaiser@jd.dep.no](mailto:hans.kaiser@jd.dep.no)

## **HØRINGSSVAR OM FORSLAG TIL NY FINANSAVTALELOV**

Forbrukerrådet viser til Justis- og beredskapsdepartementets utkast til ny finansavtalelov og tilhørende forskriftsbestemmelser i høringsnotat av 07.09.2017. Høringsfristen er av departementet fastsatt til den 15.12.2017.

Forbrukerrådet mener at forslaget til ny finansavtalelov vil gi forbrukerne et bedre rettslig vern sammenlignet med eksisterende lov- og regelverk, og støtter i all hovedsak departementets forslag til ny finansavtalelov med tilhørende forskriftsbestemmelser. Forbrukerrådet har samtidig enkelte generelle kommentarer og noen spesifikke synspunkter på deler av lovforslaget. Forbrukerrådets høringssvar er bygget opp tematisk og tar utgangspunkt i høringsnotatet.

### **OVERORDNEDE KOMMENTARER**

Hovedformålet bak lovrevisjonen er i hovedsak todelt. Det ene hensynet er knyttet til behovet for samling av et allerede fragmentert lovverk innen det finansielle området, som vil forsterkes ytterligere ved implementeringen av det reviderte betalingstjenestedirektivet, betalingskontodirektivet og boliglånsdirektivet i norsk rett. Om rettsregler systematiseres og samles vil plikter og rettigheter gjøres mer tilgjengelige for forbruker. Det kan bidra til økt bevisstgjøring og sikre større grad av forutberegnelighet. Ved å ta privatrettslige sanksjoner inn i finansavtaleloven som foreslått, synliggjøres rettighetsforholdet mellom partene. Forbrukers kunnskap om egne rettigheter er en sentral faktor for å sikre håndhevelse av disse.

Det andre hovedhensynet er å styrke den generelle forbrukerbeskyttelsen. Finanssektoren har gjennomgått store strukturelle og teknologiske endringer etter at gjeldende lov i sin tid ble vedtatt. Det tilbys stadig nye produkter som forbrukerne kan fremstå komplekse. Det eksisterer en betydelig informasjons- og kunnskapsasymmetri mellom kundene på den ene siden og



tilbydere av finansielle tjenester på den andre. Siden dagens finansavtalelov kom i 1999 har Norge vært igjennom en finanskriser, og en periode med oversalg av ulike finansielle investeringsprodukter. Dessverre er Forbrukerrådet i sitt daglige virke fortsatt vitne til kritikkverdig utlånspraksis fra norske finansinstitusjoner. Behovet for en aktiv tilsynsmyndighet og skjerpede lovkrav er derfor nødvendig. Både på nasjonalt og europeisk plan har man derfor sett behov for å endre risikoplasseringen i avtaleforholdet til kundens fordel. Forbrukerrådet mener forslaget til ny finansavtalelov samlet gir et bredere grunnlag for å oppnå disse målsetningene enn eksisterende lov.

Forslaget til nytt lovverk kan bidra til å trygge rammene for privatkundene i finansmarkedet. Der det settes fokus på kvalitet på rådgivning, og stilles strengere krav til forsvarlige utlånsrammer, må det ventes at dette også reduserer andelen misligholdte kredittavtaler og fører til lavere grad av gjeldsproblemer. Det bør være i bankenes interesse at kundene makter å innfri sine ulike finansavtaler, og rent samfunnsøkonomisk er det kostbart at folk havner i gjeldsproblemer. Det er likevel den enkelte som rammes, og de personlige konsekvensene kan bli store både for enkeltpersoner og husholdninger som rammes av gjeldsproblemer.

Forbrukerrådet mener derfor det er positivt at kundenes erstatningsrettslige vern styrkes, og ikke minst at dette også tydelig gjøres gjeldende for forhold som skyldes mislighold fra tjenesteyterens side.

### **Struktur, virkeområde og tidsmessige oppdateringer**

Forbrukerrådet mener det generelt bør bli enklere for forbrukere å orientere seg og finne frem i lovtekster, og at det skal være lettere å finne viktig informasjon. Forslaget til ny finansavtalelov er i så måte betydelig mer strukturert og oversiktlig enn finansavtaleloven fra 1999. Bestemmelser og beslektede temaer som nå er omtalt spredt, blir i større grad samlet i forslag til ny lov.

I tillegg er lovens virkeområde utvidet, og på sentrale områder er også viktige rettsavklaringer foreslått tatt inn.

Utkastet til ny lov tar også inn over seg at vi lever i en stadig mer digital verden. Det presiseres blant annet at dokumenter kan være både papirbaserte og digitale.

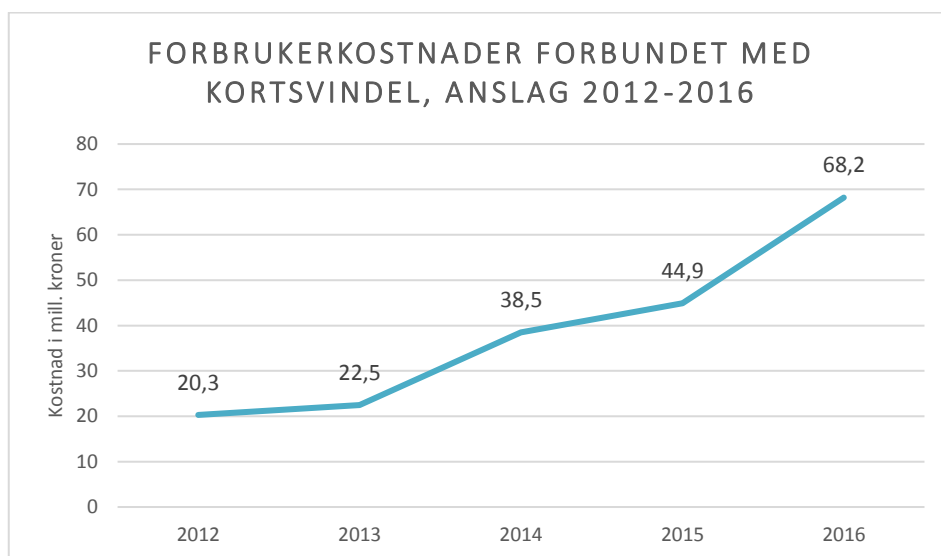
### **Sikkerhet og nye krav**

Viktige formål bak endringer av europeisk og nasjonalt regelverk er av hensyn til sikkerhet i betalingssystemet og tilrettelegging for tjenesteutvikling. Det strenge profesjonsansvaret som for så vidt også var gjeldende tidligere tydeliggjøres, og utvides i visse tilfeller. Det stilles for eksempel strengere krav til tjenesteyterne når det gjelder sikkerhet knyttet til elektroniske betalingsløsninger, herunder ved misbruk av sertifikat for elektronisk signatur.



I tillegg må finansforetak oppfylle nye sikkerhetskrav som er innført som en følge av finanskrisen.

Forbrukernes kostnader forbundet med ulike former for svindel har økt kraftig de seneste årene. Som en illustrasjon vil Forbrukerrådet peke på at Finanstilsynet i sine årlige risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS) blant annet redegjør for utviklingen i antatte forbrukerkostnader forbundet med kortsvindel (1.000 kroner pr kort). For årene 2012 til 2016 har Finanstilsynet beregnet følgende kostnadsutvikling:



Kilde: Finanstilsynet. Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS), april 2017, side 16.

Anslagene til Finanstilsynet underbygger behovet for at det kontinuerlig arbeides med å forbedre sikkerheten knyttet til elektroniske betalingsløsninger. At det stilles strengere krav til tjenestetilbyderne om å sørge for sikkerhet og trygghet for forbrukerne, slik departementet foreslår i forslaget til ny finansavtalelov, gir et grunnlag for å hindre ytterligere vekst i forbrukerkostnadene.

### Språkvask

Finansielle tjenester oppleves ofte som krevende og kompliserte av mange forbrukere. Samtidig er dette tjenester med potensielt stor økonomisk betydning for den enkelte. Det er derfor viktig at informasjon og avtaletekster utformes på en måte som forstås av kundene. Dette stiller ikke minst krav til de enkelte finansforetakene om å skrive mer forståelig og enkelt, slik at kundene kan ta informerte og gode valg. Forbrukerne må kunne skjønne skriftlig innhold som angår dem, og Forbrukerrådet er derfor opptatt av at selskapene brukertester informasjon og beskrivelser av tjenester og produkter, samt utforming og innhold i kontrakter før de tas i bruk.



Språket som benyttes i skriftlige tekster bør ligge så nær dagligtalen som mulig, slik at tekstene blir enklere å forstå. I et forbrukerperspektiv er det derfor bra at forslaget til ny lov er bygget på et språk og en begrepsbruk som er bedre tilpasset dagens samfunn enn det som er tilfellet med eksisterende lov. Lovforslaget reduserer blant annet også bruk av finansteknisk og økonomisk fagterminologi. Forbrukerrådet mener dette er språkvask som bidrar til å gjøre loven mer tilgjengelig og forståelig for forbrukerne.

Forbrukerrådet vil samtidig påpeke at det er et potensiale for å gjøre deler av lovteksten enda mer forståelig, og at departementet bør tilstrebe å oppnå dette i sitt videre arbeid med klarere og bedre språk.

### **Forskriftsfesting**

Forslaget til ny finansavtalelov legger opp til en større bruk av forskrifter enn hva som er tilfellet med dagens lov. Departementet har blant annet fremlagt forslag til finansavtales forskrift. Forbrukerrådet vil peke på at det kan være både fordeler og ulemper med en slik tilnærming. Loven blir mer oversiktlig, men forutsetter samtidig at man setter seg inn i forskrift. Det er imidlertid positivt at alle definisjoner samles i en egen liste i forskrift til finansavtaleloven.

### **EU-direktiver**

I alt tre EU-direktiver innføres i norsk rett gjennom ny finansavtalelov:

- Det reviderte betalingstjenestedirektivet (PSD2),
- Boliglånsdirektivet (MCD),
- Betalingskontodirektivet (PAD).

Forbrukerrådet viser til sitt hørings svar til Finansdepartementet om det reviderte betalingstjenestedirektivet (PSD2), som ble avgitt ultimo september i år. I hørings svaret varslet Forbrukerrådet at hensynet til forbrukernes personvern ville bli tatt opp i forbindelse med Justis- og beredskapsdepartementets høring om endringer i finansavtaleloven. Personopplysninger er blitt en handelsvare, og det er viktig å sikre at personopplysninger ikke kommer på avveie.

Innføringen av EUs nye personvernforordning i 2018 (GDPR) vil være et viktig bidrag for å presse frem omfattende systemutvikling og tilpasninger som sikrer personvern og sikkerhet i behandling av personopplysninger.

Boliglånsdirektivet (MCD) har som formål å øke forbrukerbeskyttelsen i forbindelse med inngåelse av boliglån. Departementets utkast til ny finansavtalelov inneholder en rekke bestemmelser som bidrar til å styrke forbrukervernet i norsk lov.

Innføring av boliglånsdirektivet i norsk rett innebærer flere endringer som blir viktige for hvordan kredittyttere formidler sine tjenester. Det stilles blant annet krav til markedsføring og informasjon før avtale inngås, det er nye regler om



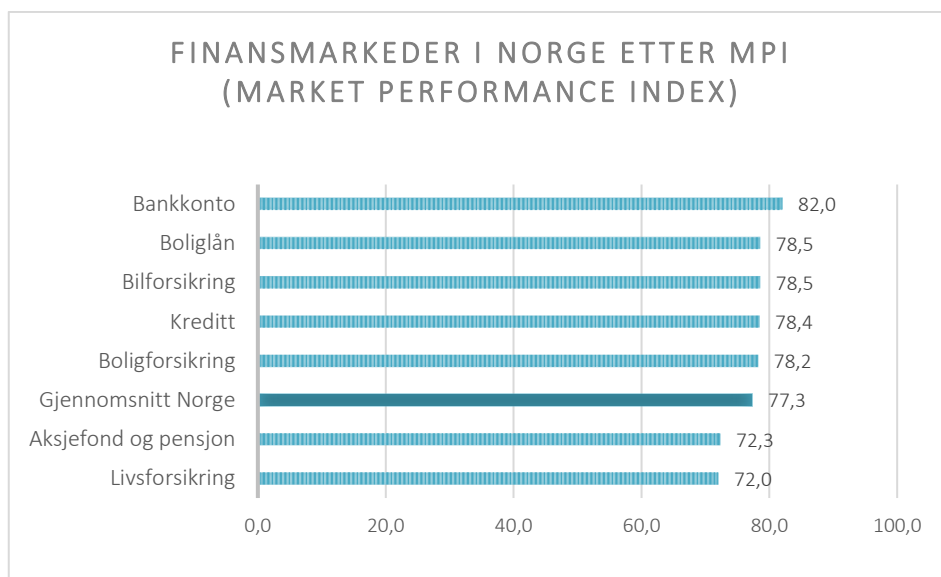
forklaringsplikt, kredittvurdering og frarådingsplikt. Når det gjelder vurderinger knyttet til om kredittsøknader skal innvilges eller ikke, så skal disse presenteres gjennom bruk av såkalte «trafikklysvurderinger» (grønn, gul, rød).

Forbrukerrådet mener at bruk av slike fargekoder kan gi bedre og tydeligere informasjon til forbrukerne enn dagens praksis med bruk av ulike tall- og poengskalaer.

### Forbrukertrender finans

I 2016 publiserte EU-kommisjonen rapporten Consumer Market Scoreboard (CMS), som er en stor måling om forbrukernes tillit og erfaringer med ulike markeder for varer og tjenester i 30 land (28 EU-land, samt Island og Norge). Undersøkelsen gjennomføres annethvert år og omfattet i 2016 hele 84.000 forbrukere, hvorav 3.000 i Norge. I alt 42 delmarkeder er undersøkt i CMS-studien til EU-kommisjonen, og den viser at sårbarhet er spesielt høy i finanssektoren der tilbud og kontrakter ofte er kompliserte.

For Norge viser resultatene innenfor finans at markedene for aksjefond og pensjon samt livsforsikring scorer dårligere enn gjennomsnittet for alle norske markeder, mens blant annet markedet for bankkonti fungerer bedre.



*Kilde: EU-kommisjonens Consumer Markets Scoreboard 2016. Hvert delmarked gis en MPI-score mellom 0 (verst) og 100 (best) og blir rangert ut i fra score i forhold til de andre markedene.*

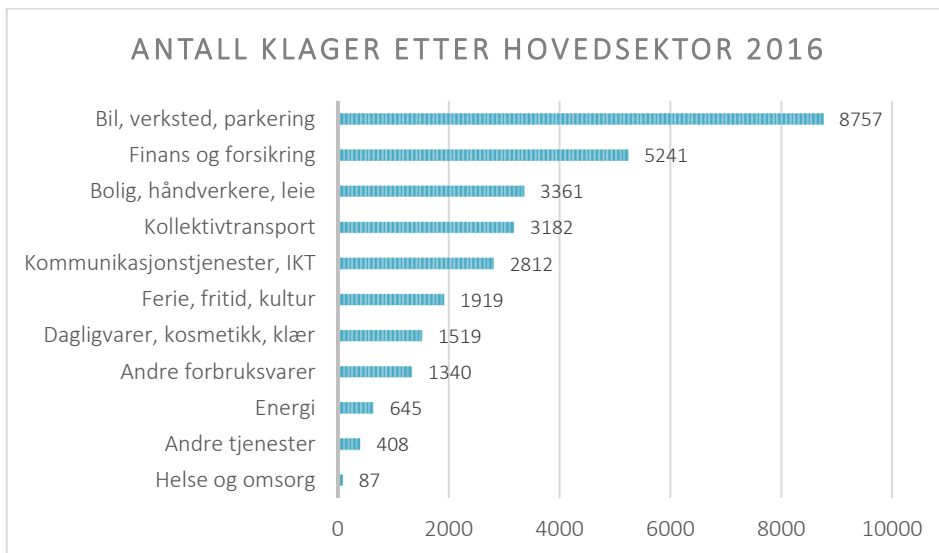
Forbrukerrådet la i mars 2017 frem en forbrukertrendrapport som også underbygger EU-kommisjonens funn.

Det som særpreger finanssektoren er gjerne at tilbud og kontrakter utformes på en lite tilgjengelig måte for forbruker, og hvor det for enkelte produkter praktiseres stor grad av pristilsøring. Dårlige valg i finanssektoren kan potensielt føre til store økonomiske velferdstap for forbrukerne. Ikke minst gjelder dette produkter knyttet til pensjonssparing, hvor finansnæringen i stor



grad leder forbrukerne til å kjøpe andeler i aktive aksjefond som i snitt opererer med 4-6 ganger så høye gebyrer som indeksfond.

Klagestatistikken for 2016 for hele forbrukerområdet samlet, viser at finans og forsikring er den nest største sektoren regnet i antall klagesaker:



Kilde: Forbrukertrendrapporten 2016. Omfatter statistikk fra Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Markedsrådet, Forbrukervistutvalget, Forbruker Europa og 14 klagenemnder.

Klagestatistikken er en tydelig indikasjon på at det er et stort behov for å endre og å oppdatere eksisterende finansavtalelov. Ny finansavtalelov må innta bestemmelser som på en bedre måte enn hva tilfellet er i dag bidrar til å sikre forbrukernes rettigheter.

## KAPITTEL 1 I LOVFORSLAGET: INNLEDENDE BESTEMMELSER

### Tjenesteyterens plikter

Forbrukerrådet er opptatt av at ny finansavtalelov tydelig presiserer tjenesteyternes plikter når det gjelder sikring av personopplysninger, og vil be om at dette tas inn på egnet måte i § 4 i ny lov.

### Erstatningsansvar

I forslaget til ny lov er generelle regler om erstatning samlet i lovens kapittel 1, mens slike bestemmelser er spredt over flere kapitler i eksisterende lov. Dette er et viktig og riktig grep, som Forbrukerrådet støtter.

Forbrukerrådet mener det er spesielt viktig at lovforslaget tydelig avklarer rammen for tjenesteyters ansvarsgrunnlag. I dag kan det være utfordrende for ikke-profesjonelle kunder å forfølge rettmessige krav da det er uklart hvilket ansvar tjenesteyter har. Bestemmelsene slik de nå foreslås formulert innebærer



et økt ansvar for tjenesteyterne, og vil samtidig kunne begrense fremtidig prosessusikkerhet.

Tjenesteyternes erstatningsansvar skjerpes også ved at finansforetak får et objektivt ansvar for kundens tap som oppstår som følge av brudd på plikter oppstilt i lov eller forskrift. Regelen bygger på betalingstjeneste- og betalingskontodirektivet, men får et bredere virkeområde enn det EU-direktivene forutsetter. Forbrukerrådet mener at forslaget representerer en utvidelse av finansforetakenes ansvar som vil være et viktig bidrag når det gjelder å styrke forbrukerbeskyttelsen.

Tjenesteyters ansvar overfor kunden ved tredjepersons misbruk av sertifikat for elektronisk signatur (f.eks. BankID) utvides også. Forbrukerrådet mener at lovforslaget vil gi bankene et forsterket incitament til å etablere sikre tekniske løsninger, og dermed sørge for at disse kontinuerlig oppdateres og forbedres.

Bankene gjøres videre ansvarlige for uforsvarlige utlån. Nåværende finansavtalelov pålegger bankene en kredittsjekk av lånekundene. Dersom kredittsjekken viser at kunden «alvorlig bør overveie å avstå» fra låneopptaket, er banken pålagt en frarådingsplikt. Hvis kunden på tross av bankens advarsler likevel ønsker å ta opp lån, kan banken etterkomme kundens ønske. I forslaget til ny lov foreslår departementet en innstramning, bl.a. ved å pålegge bankene en forklaringsplikt overfor kunden, og en absolutt plikt for banken til ikke å yte kreditten dersom kredittvurderingen tyder på at kunden trolig ikke kan tilbakebetale lån. Forbrukerrådet støtter dette. Forslaget vil ramme lån som i dag gis på tross av fraråding, og innebærer at bankene kan måtte ta større tap ved mislighold fra kunder med svak økonomi. Denne bestemmelsen vil kunne ramme kredittyttere som tilbyr forbrukslån og lån uten sikkerhet med høy rente.

Forbrukerrådet mener at de innskjerpinger som er foreslått for erstatningsansvar vil bidra til at kostnader som tidligere i stor grad er blitt båret av forbrukerne nå plasseres hos den profesjonelle parten. Dette er et riktig prinsipp og gir potensiale for økt forbrukerbeskyttelse.

#### **Misbruk av sertifikat for elektronisk signatur**

Ansvarsfordeling mellom finansinstitusjoner og kunder knyttet til misbruk av sertifikater for elektronisk signatur er ikke regulert i EU/EØS, og det er opp til nasjonalstatene å regulere dette i nasjonal rett.

Departementet foreslår å innføre en erstatningsregel i ny finansavtalelov kapittel 1 som regulerer ansvarsfordelingen mellom tjenestetilbyder og kunde ved tredjepersons misbruk av sertifikat for elektronisk signatur. Bestemmelsen foreslås utformet etter modell av regelen om uautoriserte betalingstransaksjoner. Forbrukerrådet støtter departementets forslag.

#### **Bevisbyrde**



Forbrukerrådet støtter departementets forslag om å lovfeste en regel om at den parten som er nærmest til å sikre bevis for en omstendighet, også skal ha bevisbyrden for denne. Dette innebærer at tjenesteyteren alltid skal ha bevisbyrden for oppfyllelse av sine plikter i henhold til loven med forskrifter.

Forbrukerrådet viser til at det eksisterer en betydelig informasjons- og kunnskapsasymmetri mellom tilbydere av finansielle tjenester på den ene siden og kundene på den andre. Tjenester i finansmarkedet kan fremstå kompliserte og kan ha overnasjonale forgreninger. I tilfeller hvor kunden hevder å ikke ha fått den tjeneste man har krav på etter avtale, og vil gjøre ulike krav gjeldende, vil man som utgangspunkt selv måtte sannsynliggjøre at vilkårene for fremsatte krav er oppfylt. Som et ledd i bankenes systemansvar ligger plikten å sikre dokumentasjon som kan være en helt nødvendig forutsetning for kundens mulighet til å underbygge egne mangelinnsigelser. Manglende etterlevelse av en slik plikt vil etter Forbrukerrådets syn også kunne få konsekvenser for vurderingen av bevisbyrden. Etter Forbrukerrådets syn bør dette fremgå tydelig i loven.

### **Klagebehandling**

Forbrukerrådet støtter departementets forslag om å fastsette krav til intern klagebehandling i § 15 i lovforslaget. Dagens retningslinjer er kun veiledende, og det er viktig for forbrukerne at det innføres bindende regler. Utformingen av bestemmelsen slik den er foreslått av departementet ligger tett opp til ordlyden i betalingstjenestedirektivet, artikkel 110.

Forbrukerrådet har tidligere pekt på at det bør utformes en egen forskrift som pålegger finansforetak en tilslutningsplikt til klageordninger. Dette er blant annet begrunnet i at kundenes adgang til å bringe tvister inn for klagenemnder kan bli begrenset som følge av at enkelte finansforetak avstår fra å slutte seg til, eller trekker seg fra, denne typen nemnder.

Finansklagenemnda (FinKN) er et bransjebasert klageorgan som behandler klagesaker mot banker, forsikringsselskap, inkassoselskap, og andre finansselskap. Som forbruker kan man klage inn alle banker, forsikringsselskaper, finansselskaper og inkassoselskaper som er medlemmer av Finans Norge eller noen av de andre avtalepartene, eller som på annen måte er tilsluttet ordningen. Selv om dette omfatter de aller fleste finansforetak som tilbyr produkter og tjenester i Norge, er det likevel enkelte selskaper som har valgt å stå utenfor ordningen, noe som bidrar til redusert forbrukerbeskyttelse.

Noen konkrete eksempler illustrerer urimeligheten i at det pr. i dag ikke finnes noen tilslutningsplikt til en utenrettslig tvisteløsning:

- Finansdepartementet opprettholdt den 30. juni 2017 vedtaket til Finanstilsynet om å frata Nordic Securities konsesjon til å yte investeringstjenester. De konkrete forholdene som foranlediget





inndragelsen av tillatelsen berører 946 kunder som enten har handlet CFD-produkter (contract for difference) eller aksjer på handelsplattformen til Saxo Bank i perioden januar 2014 til desember 2015. Kundene burde hatt tilgang til Finansklagenemnda, men må isteden henvende seg til domstolene for å få vurdert sine sivilrettslige rettigheter.

- De såkalte investeringsrådgivningsselskapene Acta Kapitalforvaltning og Acta Asset Management nektet i sin tid å rette seg etter en rekke vedtak i Finansklagenemnda, og meldte seg etter hvert også ut av Finans Norge for på den måten å avskjære klagebehandling i regi av nemnda. Våren 2014 trakk Finanstilsynet tilbake konsesjonen til Actas etterfølgerselskap, Navigea. Forbrukerrådet hadde i alt 12 rettslige prosesser gående mot Acta på vegne av enkeltforbrukere våren 2015.

Myndighetene har allerede hjemmel til å utvide klageadgangen for norske forbrukere ved at lovvedtak 43 (2013–2014) gir mulighet for å utforme forskrift som pålegger finansforetak tilslutningsplikt til klageordninger. Denne muligheten har Finansdepartementet ikke benyttet seg av, til skade for forbrukerne.

### **Kommunikasjonsform**

Krav til kommunikasjon mellom tjenesteytere og kunder er foreslått regulert i § 5 i lovforslaget.

Forbrukerrådet er opptatt av presiseringen i første ledd om at all kommunikasjon skal foregå enten på norsk eller på et språk som partene avtaler, slik at all informasjon forstås på en god måte.

Forbrukerrådet vil videre understreke betydningen av departementets forslag om at det i fjerde ledd tas inn en bestemmelse om at kredittyttere på forsvarlig vis må forsikre seg om at kunder får kunnskap om meldinger med innhold det er avgjørende at kundene får kunnskap om.

Forbrukerrådet mener det er innarbeidet en viktig presisering i femte ledd. Når tjenesteyteren har tilrettelagt for eller oppfordret kunden til bruk av elektronisk kommunikasjon skal en elektronisk melding fra kunden anses å være mottatt av tjenesteyteren når den er sendt.

### **Finansoppdrag**

Departementet har foreslått en lovteknisk omlegging av regelverket knyttet til finansoppdrag. I tillegg foreslår departementet en innføring av legaldefinisjoner av begrepene «finansmegler» i § 18, «finansagent» i § 19 og «finansrådgiver» i § 20. Det stilles videre vilkår for bruk av de enkelte virksomhetsbetegnelse. Forbrukerrådet støtter departementets forslag om innføring av legaldefinisjoner da dette vil bidra til å sikre forbrukernes rettigheter og bidra til forutsigbarhet knyttet til virksomhetenes plikter. Det foreslås videre en innskjerping av uavhengighetskravet ved at det innføres et forbud mot å opptre eller innrette



seg på en måte som kan skape tvil om megleren uavhengighet. Forbrukerrådet støtter også dette forslaget.

Departementet ber videre om en tilbakemelding fra høringsinstansene om forskriftsbestemmelsen også bør omfatte finansagenter og finansrådgivere. Finansrådgivere og finansagenter er knyttet til sine oppdragsgiveres særinteresser. Forbrukerrådet anser det hensiktsmessig at det innføres visse uavhengighetsbestemmelser også for disse. Dette kan anses nødvendig for de tilfellene at det oppstår situasjonen der virksomhetene bør distansere seg fra oppdragsgiver, eksempelvis der oppdragsgiver opptrer i strid med god forretningsskikk eller hvor oppdragsgiver opptrer på en lite tillitsvekkende måte. Forbrukerrådet støtter videre departementets forslag om innføring av ansvarsforsikring både for finansmeglere, finansrådgivere og finansagenter.

Forbrukerrådet vil særlig peke på nødvendigheten av å presisere finansmeglers rolle som uavhengig mellomledd, og at det ikke må oppstå tvil om megleres upartiskhet. Kravet om at meglere ikke skal ha sterke bånd til noen av partene må skjerpes sammenlignet med gjeldende lov.

Forbrukerrådet vil i denne sammenheng peke på at de nye MiFID II-reglene fra EU som innføres i januar 2018, skal tydeliggjøre skillet mellom uavhengige rådgivere og såkalte ikke-uavhengige rådgivere. I praksis innebærer de nye reglene at ekte uavhengig rådgivning blir underlagt strengere regler enn ikke-uavhengig rådgivning, blant annet for produktutvalg og seleksjonsprosess, samt når det gjelder returprovisjoner. Både uavhengige og ikke-uavhengige rådgivere skal overfor kunden opplyse om sitt forhold til produkttilbyder og også opplyse om hvorvidt rådgivningen er basert på en bred eller mer begrenset analyse av finansielle instrumenter.

For å sikre et mer tydelig skille mellom ekte uavhengig finansiell rådgivning fra ikke-uavhengig finansiell rådgivning, bør det vurderes å omtale sistnevnte som salg av finansielle produkter. Ansatte som bedriver slikt salg er ikke rådgivere, men selgere. Sekundært bør det vurderes å beskytte tittelen ekte finansiell rådgiver.

Forbrukerrådet viser for øvrig til sin høringsuttalelse av den 15. mai 2017 til Finansdepartementet om gjennomføring av MiFID II og MiFIR (NOU 2017:1).

Finansagenter fremmer salg av finansielle tjenester til kunder på vegne av en eller flere oppdragsgivere (tjenesteytere), og skal tydelig opplyse overfor kundene hvilke oppdragsgivere agentforholdet omfatter.

Videre er det bra at lovforslaget presiserer at finansrådgivere skal ivareta oppdragsgivernes (kundernes) interesser og være uavhengige av tjenestetilbyderne. Personlige eller økonomiske interesser til en finansrådgiver



skal ikke komme i konflikt med oppdragsgivers interesser, og det tydeliggjøres i lovforslaget at det skal gis en skriftlig oppsummering av de råd som blir gitt.

Forbrukerrådet mener det er klargjørende at roller og plikter til ulike finansaktører fremkommer såpass tydelig i lovforslaget.

### **Reklamasjon**

Når det gjelder forslaget til utforming av ny reklamasjonsregel i § 10 (1) vil anbefalingen til Forbrukerrådet være at denne utformes i tråd med forbrukerkjøpslovens § 27 første ledd hvor fristen for å reklamere angis å være innen rimelig tid, og aldri kortere enn to måneder fra det tidspunkt da forbrukeren oppdaget mangelen. Hva som er rimelig tid må vurderes konkret, men det er viktig at tidsrammene her ikke er for snevre.

Et kjennetegn ved produkter og tjenester innenfor finansiell sektor er at de kan fremstå kompliserte for forbruker, hvilket underbygger en minimumsfrist.

## **KAPITTEL 2 I LOVFORSLAGET: BETALINGSOPPGJØR**

### **Gebyrer**

Forbrukerrådet vil som et generelt prinsipp fremholde at gebyrer og honorarer må stå i et rimelig forhold til den tjenesten som ytes.

## **KAPITTEL 3 I LOVFORSLAGET: KONTOAVTALER OG BETALINGSTJENESTER**

### **Tilgang til konto med grunnleggende funksjoner**

Forbrukerrådet slutter seg til departementets vurderinger om at alle skal ha tilgang til grunnleggende betalingstjenester, herunder at alle skal kunne betale regninger og motta lønn eller sosiale ytelser.

Betalingskontodirektivet innebærer bestemmelser som skal sikre en sosialt inkluderende økonomi, herunder at alle forbrukere skal ha tilgang til en konto med grunnleggende funksjoner som gjør det mulig å sette inn midler, ta ut kontanter og utføre betalingstransaksjoner. Dette vil være av stor betydning for mange mennesker, herunder ulike grupper av immigranter, asylsøkere samt forbrukere uten fast bopelsadresse. I lys av den økonomiske situasjon som det må antas at mange i målgruppen vil befinne seg i, støtter Forbrukerrådet departementets forslag om at den typen grunnleggende kontotjenester det her er snakk om må tilbys enten uten kostnad eller mot et rimelig gebyr.

Forbrukerrådet støtter samtidig begrensningen i direktivet (artikkel 16 nr. 4) om at søknad om betalingskonto skal avslås hvis åpning av en slik konto vil føre til brudd på reglene om forebygging av hvitvasking og/eller terrorfinansiering.



### Bytte av kontotilbyder

Forbrukerrådet er opptatt av at forbrukere enkelt skal kunne bytte bankforbindelse. Selv om det allerede finnes gode regler internt i den norske finansnæringen som langt på vei samsvarer med kravene i betalingskontodirektivet (PAD) knyttet til bytte av konto, er det bra at lovforslaget (§ 44) pålegger tjenestetilbyderne å ha slike rutiner.

Samtidig som man sikrer at alle tjenestetilbydere skal ha bytterutiner i samsvar med direktivet, stenges det ikke for at det kan avtales mer effektive og forbrukervennlige bytteprosedyrer.

Finansportalen gjennomfører hvert år en undersøkelse blant et landsrepresentativt utvalg på over to tusen personer, om bytting og reforhandling av bank- og forsikringstjenester. Undersøkelsene avdekker at det er store forskjeller mellom topp og bunn sortert etter type tjeneste. Mens 30 % byttet eller reforhandlet egen bilforsikring i 2016, er tilsvarende tall knyttet til bytte eller reforhandling av vilkår knyttet til egen lønnskonto/brukskonto i 2016 på kun 6 %.

Tjenester	2017	2016	2015
Boliglån	21 %	26 %	26 %
Bilforsikring	30 %	25 %	25 %
Husforsikring	22 %	21 %	21 %
Forbrukslån	20 %	21 %	16 %
Billån, båtlån og lignende	18 %	19 %	15 %
Barneforsikring	14 %	18 %	18 %
Forsikring mot kritisk sykdom	17 %	18 %	13 %
Reiseforsikring	17 %	17 %	16 %
Innboforsikring	17 %	16 %	16 %
Uføreforsikring	15 %	15 %	11 %
Ulykkesforsikring	13 %	14 %	12 %
Dødsrisikoforsikring	14 %	12 %	11 %
Plasseringskonto, bankinnskudd	11 %	10 %	11 %
Kredittkort	9 %	9 %	8 %
Pengeoverføring til utland	7 %	8 %	n.a.
Lønnskonto/brukskonto	6 %	6 %	5 %
Ingen av disse	59 %	60 %	61 %
Har flyttet eller reforhandlet én eller flere tjenester	41 %	40 %	39 %

Kilde: Finansportalen.

Tallene i tabellen ovenfor tyder på at det eksisterer barrierer og innlåsingeffekter når det kommer til bytte av kontotilbyder. En åpenbar ulempe for forbrukerne er merarbeidet som i dag følger med ved bytte av kontotilbyder, for eksempel knyttet til å endre/oppdatere alle eksisterende betalingsavtaler man måtte ha.

Forbrukerrådet registrerer for øvrig at EU-kommisjonen har varslet en gjennomgang av kostnader og fordeler med innføring av såkalt kontonummerportabilitet, som innebærer at kundene kan beholde sitt kontonummer selv om de bytter bank. Forbrukerrådet imøteser anbefalingene



fra EU-kommisjonen, og vil eventuelt komme tilbake til dette spørsmålet på et senere tidspunkt.

Forbrukerrådet støtter videre departementets forslag om å innta bestemmelser i § 44 i lovforslaget som regulerer adgangen til å kreve gebyrer i forbindelse med bytte av kontotilbyder.

#### **Opplysningsplikt og informasjonskrav**

Kostnader som belastes forbrukerne må synliggjøres på en klar og tydelig måte. Forbrukerrådet mener at opplysninger om gebyr- og honorarkostnader som er påløpt og trukket må oppgis i kontoutskrifter og i årsoppgaver både i nominelle kroner og i prosent av beholdning, avkastning, mv. For fond må årlige samlede forvaltningsgebyrer oppgis i kroner i årsoppgaven, sammen med en oversikt over samlede forvaltningsgebyrer i fondet siden anskaffelse. I tillegg bør kunden obligatorisk motta årlig kvittering pr. epost.

Forbrukerrådet er opptatt av at forbrukerne skal ha full informasjon om alle gebyrer, og at man på en enkel måte skal kunne sammenligne priser på ulike bank-, forsikrings- og investeringsprodukter før avtale blir inngått.

Sammenligning av tilbud er et hovedproblem i en rekke markeder. EU-kommisjonen konkluderer i Consumer Markets Scoreboard 2016 med at det er viktig å jobbe for at informasjon og priser presenteres på en tydelig måte. Sammenligningsportaler kan i så henseende bidra til at det blir lettere for forbrukere å sammenligne produkter og tjenester.

I Norge eksisterer det allerede gode sammenligningsportaler.

Finansportalen.no, som er en tjeneste fra Forbrukerrådet, gir forbrukerne makt og mulighet til å ta gode valg i markedet for finansielle tjenester. Portalen består av digitale verktøy som hjelper forbrukerne til å sammenlikne bank-, pensjons-, forsikrings- og investeringsprodukter. Både banker og forsikringsselskaper har innrapporteringsplikt til Finansportalen, med hjemmel i henholdsvis Prisopplysningsforskriften og Finansforetaksforskriften. En stor utfordring er likevel at flere finansforetak opererer med produktpakker, som bidrar til å tilsløre prisene på enkeltelementer som inngår i disse pakkene.

#### **Betalingsfullmakter og opplysningsfullmakter**

Forbrukerrådet viser til sitt høringsvar av den 25. august 2017 til Finansdepartementet om EUs reviderte betalingstjenstedirektiv (PSD 2).

#### **Uautoriserte betalingstransaksjoner**

Forbrukerrådet støtter departementets forslag om å likestille uautoriserte betalingstransaksjoner med andre former for misbruk av elektronisk signatur, herunder for eksempel tilfeller hvor det er inngått kredittavtaler i en annens navn.



Forbrukerrådet vil peke på at det må pålegges betalingstjenesteyteren å bevise at kunden har opptrådt grovt uaktsomt i forbindelse med uautoriserte betalingstransaksjoner. Dette følger også av artikkel 72 i EUs reviderte betalingstjenestedirektiv (PSD 2).

Departementet foreslår i lovutkastet § 64 regler som gjennomfører direktivets regler om ansvar for egenandel ved misbruk av konti og betalingsinstrument. Forbrukerrådet merker seg at egenandelsbeløpet er redusert sammenlignet med dagens egenandelsbeløp som følge av regelen i direktivet artikkel 74 nr. 1, jf. forslag til § 64. Lavt egenandelsbeløp er riktig, særlig i lys av at det fremover blir flere mulige situasjoner som kan gi opphav til uautoriserte transaksjoner ettersom egenandel også omfatter situasjoner der pin-kode eller annen personlig sikkerhetsordning ikke benyttes. Et tilleggsvilkår for å utløse egenandel er likevel at bruker kunne oppdaget transaksjonen. Det kan bemerkes at det karakteristiske for en misbrukssituasjon vanligvis er at forbruker ikke hverken kunne eller kan oppdage misbruk før i etterkant.

Direktivet åpner for å begrense tap på brukers hånd om tapet skyldes at bruker har opptrådt grovt uaktsomt, jf. direktivet artikkel 74 nr. 1. Departementet foreslår på dette grunnlag å videreføre egenandel på kr 12.000 ved grov uaktsomhet. Det er riktig å begrense tapet på forbrukers hånd fordi forbruker har svært begrensede ressurser til å beskytte seg mot misbruk og svindel sammenlignet med tjenesteyter. I lys av særs skjev partsbalanse er det derfor positivt at direktivet slår fast at tjenesteyter må dokumentere at forbruker har opptrådt grovt uaktsomt, noe som gir grunn til å tro at det vil bli et ytterligere press på å øke sikkerheten for bruk av betalingskort.

Bevisbyrderregelen vil etter departementets syn måtte føre til endret nemndspraksis i saker der en hittil har lagt til grunn at det foreligger grov uaktsomhet om det kan konstateres bruk av korrekt pin-kode.

Forbrukerrådet støtter departementets forståelse av direktivet og forslag til § 7 tredje ledd om at korrekt bruk av pin-kode ikke er tilstrekkelig til å konstatere grov uaktsomhet og som sådan heller ikke nok til å oppfylle tjenesteyters bevisbyrde.

#### **Dekning av rentetap**

Forbrukerrådet støtter departementets presiseringer knyttet til dekning av rentetap, og da særlig relatert til tilfeller der betalingstransaksjonen er initiert av betalingsmottakeren uten at betaler har samtykket i det eksakte beløpet (jfr. § 59).

#### **Beløpsreservasjoner**

Beløpsreservasjoner oppstår typisk i forbindelse med hotellreservasjoner, leiebilkontrakter, mv. I dag kan reserverte beløp av denne typen ofte forårsake



likviditetsproblemer for betaleren, fordi slike beløp ofte tilbakeholdes i kortere eller lengre tid.

Forbrukerrådet viser til at betalingstransaksjoner der transaksjonsbeløpet ikke er kjent på forhånd er omtalt i forbindelse med det reviderte betalingstjenestedirektivet (PSD 2). Det fremgår i denne forbindelse at blokkerte midler på betalernes betalingskonto forutsetter samtykke og at reservert beløp skal frigis uten unødig forsinkelse etter at det presise transaksjonsbeløpet er kjent for partene.

Forbrukerrådet støtter departementets forslag om å innta direktivets regler i lovforslaget § 47 annet ledd.

## KAPITTEL 4 I LOVFORSLAGET: KREDITTAVTALER

### Markedsføring av kreditt

I høringsnotatet åpnes det for forbud mot markedsføring av kreditt (ikke begrenset til usikret kreditt) i sosiale medier, og departementet ønsker innspill i høringsrunden. Forbrukerrådet støtter innføring av et slikt forbud. Strengere markedsføringsregler kan også bidra til at konkurransen mellom ulike tjenesteytere i større grad skjer på mer like vilkår, til gunst for de mer seriøse aktørene som opererer innenfor kredittmarkedet.

Forbrukeren utsettes for et massivt trykk av markedsføring av usikret kreditt og ulike forbrukslån på sosiale medier. Slik kreditt er ofte et tastetrykk unna, og tilbys av både kjente og mindre kjente finansieringsselskaper. Markedsføringsfremstøtene kan skje på denne måten fordi finansforetakene har detaljkunnskap om sporene forbrukerne har lagt igjen på nettet, og det er en negativ utvikling sett fra et personvernståsted. Utviklingen er også svært negativ med tanke på kunnskap vi har om gjeldsproblematikk, lemfeldig utlånspraksis og at mange sosiale medier også er arenaer for barn og unge, noe som underbygger behovet for et forbud mot markedsføring av kreditt i slike kanaler.

Vi ser også et utstrakt samarbeid mellom butikker og finansielle aktører. Ved å benytte ulike kort til kjøp av varer for å oppnå rabatter, havner mange i en situasjon med overforbruk og kjøp utover egen betjeningsevne. Vi ser dessverre også tilfeller hvor forbrukere tar opp forbrukslån for å betjene annen gjeld. Mange havner i en negativ gjeldsspiral som det kan være svært vanskelig å komme ut av.

Selv om bruk av kredittkort kan være fordelaktig i visse situasjoner, benyttes kredittkortgjeld primært til rent forbruk. Kostnadene knyttet til bruk kan være svært høye dersom faktura ikke betales ved forfall.



### Produktpakker og produktbindinger

Boliglånsdirektivet (MCD) pålegger medlemsstatene å tillate produktpakker, men at medlemsstatene skal forby produktbindinger. Forbrukerrådet har i lengre tid argumentert for innføring av et forbud mot produktbindinger, og er således tilfreds med at direktivet er tydelig på dette punkt. Enkelte produktkoblinger vil garantert påføre kunden et økonomisk tap, eksempelvis der tilbud om rimelige boliglån kun tilbys når det samtidig stilles krav om betydelige innskudd til en lavere rente enn lånerenten.

Når det gjelder produktpakker opplever likevel Forbrukerrådet at selskapenes prismodeller er så komplekse, at prisopplysning og sammenlikning av pris i utgangspunktet er vanskelig uten bruk av digitale verktøy. Når flere produkter med komplekse prismodeller kobles, blir sammenlikning i praksis umulig, selv ved hjelp av digitale verktøy. Konsekvensen er at markedet for flere finansielle produkter er svært lite gjennomskiktig.

Forbrukerrådet vil peke på at forbrukernes begrensede muligheter til å sammenlikne gjør seg gjeldende i flere markeder; både innenfor bank, forsikring og når det gjelder investeringsprodukter. Den omfattende koblingen innebærer en innlåsingeffekt som trolig hemmer konkurransen, i tillegg til at den begrenser kundenes valgmuligheter. Det er viktig å gi forbrukerne reell mulighet til å kunne velge mellom enkeltstående finansielle produkter.

Finansportalen har i dag til dels problemer med å produsere rangering av produkter etter korrekt pris. Dette innebærer at sammenlikning og opplyste valg av enkelte finansielle produkter i dag kan være svært vanskelig for mange forbrukere.

Det tilbys en rekke sammenkoblede produkter innenfor finansmarkedet. Det medfører ikke bare at det er vanskelig å sammenlikne marginalpriser på enkeltelementer i produktpakkene, men det er også vanskelig å sammenligne priser på pakker i og med at de kan ha svært ulikt innhold.

I rapporten «Produktpakker og utlån i finansmarkedet» utarbeidet av Vista Analyse for Forbrukerrådet, datert den 29.03.2016, beskrives en av konsekvensene av koblinger av finansielle produkter på følgende måte:

*«Hvis en dominerende bedrift står overfor forbrukere som har en forskjellig og negativt korrelert betalingsvillighet for produkter som bedriften selger, kan det lønne seg for bedriften å selge produktene i en pakke. Bedriften kan dermed kapre hele konsumentoverskuddet til forbrukerne. Konsumentene vil tape på denne koblingen i forhold til om begge produktene var solgt til en lav pris.»*

Som et eksempel: En gjennomgang foretatt av Finansportalen i 2015 viste at antall mulige utfall (priser) for bilforsikring kunne utgjøre over 235 milliarder ulike kombinasjoner i ett og samme selskap.





Regnestykket hviler på følgende forutsetninger:

- Bilens alder (0-15 år)
- Bilmodell (300 mulige alternativer)
- FG-godkjent tyverialarm (ja/nei, 2 mulige alternativer)
- ESP (ja/nei, 2 mulige alternativer)
- FG godkjent gjenvinning (ja/nei, 2 mulige alternativer)
- Leasing (ja/nei, 2 mulige alternativer)
- Bonussats (18 standardalternativer)
- Maks kjørelengde per år (14 standardalternativer)
- Egenandel ved skade (12 standardalternativer)
- Alder yngste fører (9 standardalternativer)
- Dekning – ansvar, kasko, delkasko (3 standardalternativer)
- Skader siste 3 år (10 standardalternativer)
- Parkeringsforhold (4 standardalternativer)

Sum:  $15 \cdot 300 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 18 \cdot 14 \cdot 12 \cdot 9 \cdot 3 \cdot 10 \cdot 4 = \underline{235.146.240.000}$ .

Forbrukerrådet mener det er nødvendig med en opprydding og klargjøring for produktpakker, og er på denne bakgrunn opptatt av at Produktpakkeforskriften revideres.

### **Opplysningsplikt**

Opplysningsplikten til tjenesteyter i forbindelse med kredittavtaler er inntatt i § 78 i lovforslaget, og innebærer en noe annen fremgangsmåte for å regulere denne sammenlignet med eksisterende lov.

Forbrukerrådet vil særlig peke på viktigheten av presiseringen i annet ledd om at kredittytteren i god tid før avtale inngås skal gi personlig tilpasset informasjon til mottakere av kreditt. Dette innebærer, slik Forbrukerrådet ser det, at kredittyttere må formidle all relevant og lovpålagt informasjon på en måte som forstås av hver enkelt kunde. Kredittyster bør således stille kontrollspørsmål til kundene for å forsikre seg om at de faktisk har forstått innholdet. Alle obligatoriske opplysninger beskrevet i § 78 første ledd fra bokstav a) til bokstav j) skal samles i et eget kredittopplysnings skjema som gis til kundene.

Forbrukerrådet er for øvrig tilfreds med at departementet i tredje ledd åpner for at utfyllende regler kan fastsettes i forskrift dersom det skulle være behov for dette.

### **Angrerett og betenkningstid**

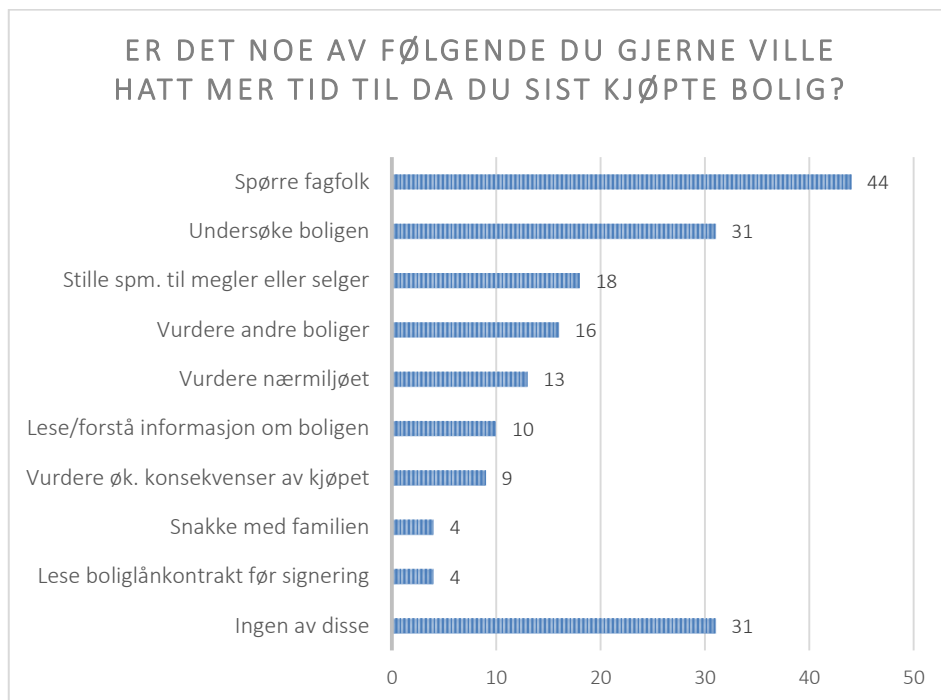
Departementet foreslår i § 83 en innføring av rett til betenkningstid på minst syv dager for å vurdere opptak av kreditt ved boligkjøp. Formålet er å dempe press i forkant av at kredittavtalen gjennomføres, og å unngå de mest impulsive lånefinansierte boligkjøpene.



Forbrukerrådet mener det er positivt at det innføres en minimumsregel om forpliktelsestid for kredittyster.

Forbrukerrådet vil samtidig peke på at det ikke er manglende betenkningstid for valg av kredittyster som er årsaken til uoverveide boligkjøp. De aller fleste boligkjøpere har ordnet finansieringsbevis på forhånd. Hovedutfordringen er knyttet til selve boligen, ikke til boliglånet. De samme hensynene gjør seg gjeldende i forhold til innføring av en obligatorisk betenkningstid for boligkjøperen på tre dager. Den største beslutningen – selve boligkjøpet – er allerede tatt.

Ifølge en markedsstudie som ble utført av Forbrukerrådet i forbindelse med arbeidet med Forbrukertrendrapporten 2016, ønsker mange boligkjøpere seg mer tid når de kjøper bolig. De viktigste svarene er oppsummert i stolpediagrammet nedenfor (alle svar i prosent):



Kilde: Forbrukerrådet. Forbrukertrender 2016: Markedsstudier.

Boliger lagt ut for salg bør som hovedregel alltid takseres av en takstmann, ikke kun markedsføres med eiendomsmeglers prisantydning. Både boligselgere og boligkjøpere er tryggere når det er to fagfolk som vurderer prisnivået, og det gjør boligmarkedet mer robust og reduserer faren for uønskede brå skift som er en utfordring for den finansielle stabiliteten og et problem for forbrukerne i boligmarkedet.

Forbrukerrådet vil i denne sammenheng også vise til egen boliglånsundersøkelse fra mars 2012 om konteksten for gode forbrukervalg i



forbindelse med boliglån. Ved hjelp av en adferdsøkonomisk studie ble det undersøkt hvordan førstegangsetablerere tar opp lån og hva som påvirker deres valg. Funnene synliggjør ubalanser i markedet, klare forbedringspotensial, og hvilke virkemidler som kan ha effekt i reguleringen av boliglånsmarkedet. Det kom tydelig frem i forbindelse med eksperimentene som ble gjennomført at selgeren har kompetanseovertaket og at dette får betydning for forbrukernes valg av boliglån. Selger er i stand til å flytte de fleste testdeltakernes preferanser for boliglånstyper i løpet av en samtale på 20 minutter. I rapporten konkluderes det blant annet med at kjøpsprosessen for kjøp av boliglån er sårbar for impuls og raske beslutninger på et utrygt grunnlag. Dette fordi selger har stor makt over forbrukerens beslutning. Pre-kontraktuell informasjon som forbrukere mottar har generelt for svak formidlingsevne, i tillegg til å komme for sent frem til forbrukerne.

### **Forklaringsplikt, kredittvurdering og frarådingsplikt**

Forbrukerrådet oppfatter at forklaringsplikten, slik den er formulert i § 79, betyr at kredittyttere må forsikre seg om at kundene har forstått vilkårene og at opplysningene som gis om lån må tilpasses låntakernes individuelle forutsetninger. Forbrukerrådet mener dette er en viktig og riktig innskjerping av kredittytters opplysningsplikt.

Forbrukerrådet mener det bør presiseres i loven at finansforetaket har bevisbyrden knyttet til at forklaringen er forstått av kunden, og det må stilles tydelig krav om at kredittytteren må kunne dokumentere i ettertid.

Departementet foreslår i § 80, annet ledd, at kredittytteren skal ha en plikt til å avstå å yte kreditt i de tilfeller hvor kunden trolig ikke kan oppfylle sine økonomiske forpliktelser etter avtalen. Forbrukerrådet støtter innføring av en slik avslagsplikt. I tilfeller der kredittyttere i dag finner grunn til å fraråde at det inngås kredittavtale, vil det dermed etter lovforslaget være en plikt til ikke å inngå kredittavtale. Det er imidlertid tatt høyde for unntak i forbindelse med refinansiering.

Justisdepartementet skriver at «formålet med de foreslåtte reglene om kredittvurdering og avslagsplikt er en endret balansering av risikoen i avtaleforholdet til kundens fordel». Forbrukerrådet støtter dette.

Tjenesteytere som bryter dette kan gjøres erstatningsansvarlige for gjeldsproblemer som kunden kan havne i. Kredittytteren kan dermed holdes økonomisk ansvarlig for kundens tap som følge av misligholdt kredittvurderingsplikt. Kundens erstatningsrettslige vern ved mislighold hos tjenesteyteren blir styrket.

Forbrukerrådet mener det ikke er tilstrekkelig kun å se hen til betalingsanmerkninger i forbindelse med en kredittvurdering. I situasjoner hvor forbrukerne som søker om ekstra kreditt allerede er i betalingsproblemer, og



hvor folk ønsker å ta opp forbrukslån for å betale forfalt gjeld, må seriøse finansinstitusjoner legge seg på en linje med avslagsplikt selv for små kreditter. Forbrukerrådet vil vise til to ulike saker i Finansklagenemnda som illustrerer slike saker:

*FinKN-2017-281*

Saken gjaldt opptak av kreditt på kr 10.000. Kreditten ble senere forhøyet til kr 20.000 og deretter utvidet til kr 25.000. Forbruker hadde ikke betalingssevne, og fikk medhold i sitt krav. Banken burde ha frarådet låneopptaket.

*FinKN-2017-280*

Saken gjaldt opptak av kreditt på kr 5.000. I kredittsøknaden oppga klageren brutto årsinntekt til kr 200.000, gjeld på kr 1.356.000 samt kredittkortgjeld på kr 13.000. Hun hadde ikke betalingsanmerkninger. Samlet gjeld var ifølge søknaden nærmere syv ganger inntekten. Gjeldsgraden tilsa fraråding av ytterligere kreditt. At klageren ikke hadde betalingsanmerkninger fra før, kan ikke oppveie en svak betjeningsevne. Banken oppfylte ikke frarådingsplikten etter finansavtaleloven § 47.

I tilfeller der kredittyttere i dag finner grunn til å fraråde at det inngås kredittavtale, vil det etter lovforslaget være en plikt til ikke å inngå kredittavtale. Finansinstitusjonen som ikke avslår kredittsøknader med de nye reglene risikerer ikke kun å måtte nedskrive tap i utlånt kapital, men vil også kunne møte krav utover dette.

Forbrukerrådet er også kjent med tilfeller hvor enkelte forbrukere har fått tilbud om nye kreditt- og betalingskort, selv om vedkommende allerede har over 20 slike kort fra før.

Departementets forslag om innføring av avslagsplikt vil avkreve endret utlånspraksis hos en rekke finansinstitusjoner, og vil kunne bidra til et mer seriøst kredittmarked i Norge.

### **Valutalån**

Dagens finansavtalelov har ingen særskilte regler om valutalån ved kredittavtaler. Kundens muligheter til å konvertere valutalån til en annen valuta styrkes i den nye loven.

MCD gir regler om valutalån med det formål å beskytte kunden mot den risikoen vekslingskursen kan medføre ved boliglån.

Justisdepartementet foreslår at reglene i MCD gis anvendelse på alle kredittavtaler, ikke bare boliglån. (s. 111)



Kunden gis mulighet til enten å benytte valutaen for inntekt og formue eller valutaen for bostedet for å konvertere valutalån, dog begrenset til valutalån som ikke allerede er konvertert tidligere.

I lovforslaget er valutalån beskrevet i § 85 tredje ledd. Forbrukerrådet støtter departementets forslag.

### **Finansiell langtidsleie/leasing**

Departementet omtaler finansiell langtidsleie/leasing i høringsnotatets punkt 5.9, side 113-114 i høringsnotatet, men foreslår ikke egne bestemmelser om dette i det foreliggende utkastet til ny finansavtalelov. Departementet skriver at man isteden vil vurdere å komme tilbake til spørsmålet i et eget høringsnotat på et senere tidspunkt.

Leasingavtaler er i utgangspunktet ikke regulert i lovverket, og betyr ofte betydelige økonomiske forpliktelser for forbrukerne. Forbrukerrådet mener derfor at finansiell langtidsleie/leasing burde reguleres langt tydeligere enn tilfellet er i dag, og at det fastsettes regler om leasingkontrakter som tydeliggjør ansvar og rettigheter mellom leietaker (forbruker) og utleier (næringsdrivende) i forbindelse med denne typen kontraktsforhold.

Forbrukerrådet vil peke på at leasing av biler er et marked som vokser raskt, og som utgjør i størrelsesorden 7-8 milliarder kroner i året. Det haster derfor å få på plass egnede regler innenfor dette markedet som kan gi forbrukerne et bedre kontraktsrettslig vern.

Dersom det av tidsmessige årsaker ikke lar seg gjøre å fastsette egne regler om leasingavtaler i ny finansavtalelov nå, vil Forbrukerrådet be om at departementet straks igangsetter et arbeid med sikte på at hensiktsmessige bestemmelser kan tas inn i loven så raskt som mulig.

### **Ågerrenter**

Forbrukerrådet er opptatt av å skjerme forbrukerne mot urimelig høye renter som utnytter kundene. Det er derfor svært positivt at det i lovforslaget § 76 første ledd foreslås en regel som setter forbud mot ågerrenter eller tilsvarende urimelige kredittvilkår.

Forbud mot ågerrenter fremkom tidligere av straffeloven, men forbudet bortfalt ved vedtakelsen av straffeloven 2005. Forbrukerrådet mener det er prinsipielt viktig at et forbud mot ågerrenter foreslås gjeninnført i norsk lov i ny finansavtalelov.

Forbrukerrådet er opptatt av at tjenesteyter ikke kan kreve renter eller annet vederlag som står i et åpenbart misforhold med kredittytelsen, som utilbørlig utnytter et avhengighetsforhold, bidrar til å skape betydelige gjeldsproblemer eller økonomisk nød. Presiseringen i siste setning i § 76, første ledd, om at slike



avtalevilkår ikke er bindende for kunden, bidrar til å forsterke forbrukerbeskyttelsen.

Forbrukerrådet har tidligere tatt til orde for at man bør vurdere å innføre et rentetak for forbrukslån, såkalt *short-term high-cost* kreditt. Dette er allerede innført i blant annet Finland, Storbritannia og Frankrike.

Innføring av rentetak og kostnadstak er nylig også blitt utredet i Sverige (SOU 2016:68 om «Stärkt konsumentskydd på marknaden för högkostnadskrediter»). Stortinget vedtok våren 2017 å be regjeringen utrede dette også i Norge, og Forbrukerrådet imøteser de kommende anbefalingene i den varslede utredningen.

## KAPITTEL 5 I LOVFORSLAGET: KAUSJON

Dagens regler om kausjon i eksisterende finansavtalelov er i all hovedsak videreført i utkastet til ny finansavtalelov. Virkeområdet er imidlertid blitt noe utvidet på samme måte som for andre finansavtaler.

Det fremgår av § 96 annet ledd at kredittyteren skal avstå fra å inngå kausjonsavtale dersom kredittvurderingen tilsier at kausjonisten trolig ikke kan oppfylle de økonomiske forpliktelsene etter avtalen. Forbrukerrådet støtter departementets forslag om å gi kausjonister det samme vernet som låntakere.

Forbrukerrådets kommentarer knyttet til kredittyters forklaringsplikt overfor låntaker må også få tilsvarende anvendelse for kausjonist. Kausjonisten har krav på å få individuelt tilpasset forklaring, og tjenesteyter må dokumenteres at denne har funnet sted.

I tilfeller hvor kredittyter har brutt regler ovenfor låntaker med bortfall eller lemping av ansvar som resultat at, bør dette også påvirke underliggende kausjonsansvar. I tilfeller hvor låntakers ansvar i sin helhet bortfaller kan heller ikke kausjonsansvaret gjøres gjeldende. Hvor det foretas en delvis lemping av låntakers ansvar bør kausjonist uansett få en særskilt varsling. Kredittyters opplysningsplikt i slike tilfeller bør fremgå klarere av lov eller underliggende forskrift.

## ØKONOMISKE OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSER

Forbrukerrådet vil påpeke at det foreslås inntatt en rekke viktige og riktige bestemmelser i utkastet til ny finansavtalelov som vil styrke forbrukernes rettslige vern. I så måte rettes det opp i skjevheter som i en årrekke har vært til forbrukernes ugunst.



Det er videre grunn til å anta at kostnader forbundet med direkte og indirekte virkninger av gjeldsproblemer blir lavere sammenlignet med gjeldende rett, og at andelen misligholdte kredittavtaler vil kunne bli lavere.

Forbrukerrådet mener det er viktig at tjenesteyternes erstatningsansvar skjerpes i utkastet til ny finansavtalelov. Det må også påregnes høyere erstatningsutbetalinger fra tjenesteytere til tjenestemottakere i en overgangsfase inntil systemer og rutiner er på plass. Samtidig vil strengere krav innebære at konkurransen mellom ulike tjenesteytere i større grad vil skje på like vilkår, noe som vil være til gunst for de seriøse aktørene i bransjen.

Forbrukerrådet vil presisere at bestemmelser som har til hensikt å tydeliggjøre tjenesteyteres ansvar er nødvendige forutsetninger for å gjøre loven mer forbrukervennlig. Dersom slike bestemmelser vannes ut i det endelige lovforslaget som oversendes Stortinget, vil dette i realiteten innebære at man velter kostnader over på forbrukerne.

Forbrukerrådet mener det er positivt at utkastet til ny finansavtalelov endrer risikobalansen i avtaleforhold i favør av forbrukerne, og at loven bidrar til å styrke kundenes erstatningsrettslig vern ved mislighold som skyldes tjenesteyterne.

*Oslo, den 15. desember 2017*

Med vennlig hilsen  
Forbrukerrådet

Jorge B. Jensen (s.)  
Fagdirektør finans

Marianne Uppman (s.)  
Juridisk direktør