



FORBRUKERTILSYNET

Finansdepartementet

Dokumentet blir kun sendt via Regjeringen.no

Deres ref.
12/112

Vår ref.
Sak nr: 19/1929-2
Saksbehandler: Morten Grandal
Dir.tlf: 46 62 80 01

Dato:
13.12.2019

Forbrukertilsynets hørings svar - krav om tilslutning til godkjent klageorgan i finanssektoren

1 Innledning

Vi viser til Finansdepartementets høringsbrev av 25. september 2019 vedrørende krav om tilslutning til godkjent klageorgan i finanssektoren.

I høringsbrevet er det vist til at Finanstilsynet har kartlagt at svært mange foretak som tilbyr finansielle tjenester til forbrukere, ikke er tilsluttet et godkjent klageorgan – dvs. i dag Finansklagenemnda. Dette gjelder særlig filialer av utenlandske foretak og foretak som driver grensekryssende virksomhet inn i Norge, men også mange norske foretak.

Finansdepartementet viser til at manglende tilslutning til godkjent klageorgan gir forbrukerne svakere vern av sine rettigheter, og departementet har derfor bedt Finanstilsynet om å utarbeide utkast til lov- og forskriftsbestemmelser som vil sikre at alle foretak som tilbyr finansielle tjenester til forbrukere i Norge, skal være tilsluttet et offentlig godkjent klageorgan.

Finanstilsynets forslag innebærer at alle foretak som tilbyr finansielle tjenester til forbrukere i Norge, skal være tilsluttet et offentlig godkjent klageorgan. Forslaget innebærer at også filialer og grensekryssende virksomhet vil være omfattet av denne plikten. Videre har Finanstilsynet foreslått at AIF-forvaltere som markedsfører alternative investeringsfond til ikke-profesjonelle investorer, skal gis plikt til å dekke forbrukernes saksomkostninger ved domstolsbehandling, slik som andre finansforetak plikter, jf. finansforetaksloven § 16-3 (2).

Finanstilsynet har konkludert med at de ulike EU-direktivene som gjelder ytelse av finansielle tjenester (PSD 2, CRD IV, IDD, MiFID II, UCITS og AIFMD), ikke er til hinder for forslaget.

Hva gjelder krav til godkjenning av klageorganer, har Finanstilsynet vist til loven om godkjenning av klageorganer. Formålet med loven er å styrke forbrukervernet både nasjonalt

og over landegrensene ved at det etableres en rimelig utenrettslig klagebehandling, og loven stiller krav om upartiskhet, lave gebyrer og kort saksbehandlingstid. Nye klageorganer kan godkjennes av Barne- og familiedepartementet etter søknad.

2 Forbrukertilsynet støtter forslaget

Dagens situasjon med at mange finansforetak ikke er tilsluttet et godkjent klageorgan, er en uholdbar situasjon for forbrukerne. De fleste alminnelige forbrukere er helt avhengig av å kunne bringe saker inn for en klagenemnd for å få rett. Domstolssporet passer ofte ikke for de mindre finanssakene, idet svært få forbrukere tar seg råd til en langvarig og kostbar prosess i domstolene. Vi peker også på at det er en ulik konkurransesituasjon for finansaktørene i dag ved at ikke alle er pålagt å være tilsluttet et godkjent klageorgan.

Forbrukertilsynet støtter derfor forslaget fullt ut. Forslaget vil gi markant bedre vern av forbrukeres rettigheter i møte med finanssektoren – særlig gjelder dette overfor filialer av utenlandske foretak og for foretak som driver grensekryssende virksomhet inn i Norge, men selvfølgelig også overfor norske aktører. Forslaget vil gjøre det enklere og billigere å klage for den enkelte forbruker, og sikre at forbrukernes rettigheter ivaretas. For forbrukerne er mange finansielle produkter vanskelig å forstå – og det kan dreie seg om grunnleggende finansielle tjenester som vi alle er avhengig av, og det kan dreie seg om store økonomiske verdier – og det er derfor veldig viktig at forbrukere kan kontakte et godkjent klageorgan for veiledning og kan sende inn klage dersom man mener å ha et krav. I motsatt fall vil mange forbrukere avstå fra å prøve sin sak av frykt for en kostbar, og kanskje usikker, domstolsprosess. Særlig vil dette gjelde overfor utenlandske aktører. Forbrukertilsynet støtter også forslaget om at AIF-forvaltere skal gis plikt til å dekke forbrukeres saksomkostninger ved domstolsbehandling – slik som rettstilstanden i dag er for andre finansforetak. Etter vårt syn vil det innebære en liten kostnad for finansaktørene å utvide Finansklagenemnda.

Forslaget vil forhåpentligvis også kunne virke allmenn- og individualpreventivt ved at finansaktørene vet at kundene har en enkel og effektiv klageadgang. I tillegg vil forslaget kunne gi en rikere nemndspraksis som kan gi viktige bidrag til rettsutviklingen, og som kan gi forbrukere og finansaktører bedre veiledning om finansregelverket.

Med vennlig hilsen
for Forbrukertilsynet

Jo Gjedrem
avdelingsdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur