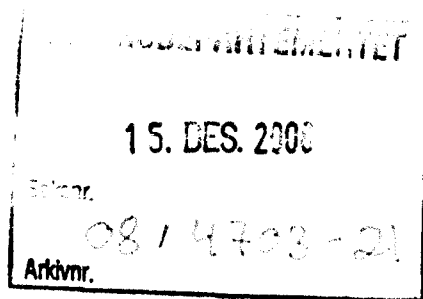


**Det Kongelige Finansdepartement
Pb - 8008 Dep**

0030 OSLO



Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 08/2062-2
Saksbehandler: Frode Arnesen
Dir.tlf: 45 21 21 76

Dato:
12.12.2008

Høring - forslag til endringer i verdipapirforskriftens regler om lydopptak

Jeg viser til departementets brev av 19.09.2008 og høringsnotat av 26.08.2008 vedrørende overnevnte.

Jeg mottar jevnlig henvendelser fra forbrukere som gir uttrykk for misnøye med markedsføring av ulike investeringer eller med investeringsrådgivning. Det er stor variasjon i hvilke investeringer det klages på og hvilke institusjoner som er innklaget. Ett av de få likhetstrekkene jeg kan spore er at forbrukerne mener at informasjonen og rådgivningen forut for investeringen ikke korresponderer med det produktet kunden faktisk har fått. Typisk er overdrevne anslag for forventet avkastning, mangelfull informasjon om gebyr, begrenset likviditet og, ikke minst, uriktig fremstilling av investeringens risiko.

Kredittilsynets konsesjonsinndragninger viser etter mitt syn at det har vært flere mindre seriøse aktører, også i dette markedet. Dette underbygger det inntrykket jeg har fått gjennom henvendelser fra forbrukerne.

Problemer knyttet til villedende markedsføring av verdipapirtjenester kan i stor grad relateres til muntlige lovnader i forbindelse med investeringsrådgivning. Mitt inntrykk er at det skriftlige markedsføringsmateriellet i mange tilfeller inneholder bedre og riktigere informasjon enn det som ofte fremkommer gjennom den muntlige markedsføringen.

Gjennom tilsyn med markedsføringsloven opplever jeg ofte bevisrelaterte utfordringer knyttet til muntlig markedsføring. I saker vedrørende alminnelig telefonsalg legges det stor vekt på rutiner og rammer for markedsføringen, herunder opplæring av selgere og maler for salgssamtaler. I tillegg til dette er opptak av telefonsamtalene en viktig informasjonskilde i vurderingen av markedsføringen etter kravene i blant annet markedsføringsloven. Opptakene er dessuten et nyttig verktøy for virksomhetens kontroll med selgerne og som et viktig moment i vurderingen av hva som sivilrettslig kan anses avtalt mellom partene. Det må videre antas at opptak av telefonsamtalene bidrar til å gi selgerne sterkere insentiver til å opptre korrekt under samtalene.

Både i en sivilrettslig sak og i en offentligrettslig sak vil opptak av telefonsamtaler inngå som viktig bevismateriale. En forbruker som gjennom muntlig rådgivning hevder å ha blitt villedet til å foreta en uegnet investering, vil ha vanskeligheter med å bevise de faktiske forhold og dermed vanskelig for å vinne frem med et mulig erstatningskrav. Klarhet rundt de faktiske forhold, herunder innholdet i telefonsamtaler, vil i en slik sak være ønskelig å få på det rene, både for den næringsdrivende og for forbrukeren.

For at opptak av en telefonsamtale skal kunne tillegges vesentlig vekt ved en senere vurdering av hva som kan anses avtalt mellom partene er det viktig at det gjøres opptak av hele samtalen, ikke bare av en avsluttende oppsummering eller verifikasjon. Jeg har sett en rekke eksempler på at telefonselgere ved ordinært telefonsalg gir opplysninger i telefonsamtalen som ikke samsvarer med det egentlige innholdet i avtalen og som ikke fremgår av verifikasjonsdelen av samtalen. Hvor det kun er tatt opptak av en avsluttende verifikasjonsdel av samtalen kan man vanskelig legge dette til grunn som et avgjørende bevis for hva som er avtalt mellom partene, dersom andre sider ved saken kan tyde på at dette står i motstrid til hva som for øvrig er sagt i telefonsamtalen. Når det gjelder vurderingen etter de offentligrettslige reglene i verdipapirhandeloven eller markedsføringsloven er behovet for opptak av hele telefonsamtalen enda større. Jeg mener derfor det er viktig at plikten til å foreta opptak ikke begrenses til deler av samtalen, men omfatter hele telefonsamtalen. Tilsvarende bør gjelde for dokumentasjon av kommunikasjon gjennom andre kommunikasjonskanaler, eksempelvis e-post.

Hensynet til personvern må selvsagt vurderes når det er tale om dokumentasjon av kommunikasjon med kunder, kanskje særlig ved opptak av telefonsamtaler. Generelt er jeg svært opptatt av at forbrukernes personvern ivaretas, noe som blant annet gjenspeiles i min motstand mot etablering av et gjeldsregister. Personvern hensynene må imidlertid vurderes og avveies mot andre hensyn i hvert enkelt konkret tilfelle.

Den største risikoen når det gjelder personvern er etter mitt syn knyttet til faren for misbruk av opptakene og de opplysninger som fremkommer der. Dette kan isolert tale for at man bør avstå fra opptak av samtaler.

Opplysningene som er lagret i opptakene må antas å være opplysninger som foretaket trenger i forbindelse med ulike sider ved kundeforholdet og investeringsrådgivningen. Alternativet til opptak vil da, slik jeg vurderer det, være en form for skriftlig registrering av de tilsvarende opplysningene. En skriftlig gjengivelse av hovedinnholdet i en telefonsamtale vil for øvrig bli langt mindre presis og uttømmende enn et opptak av samtalen. Jeg kan ikke se at det skal være vanskeligere å oppbevare opptak av telefonsamtaler på en forsvarlig måte enn hva som er tilfelle for tekstbaserte dokumenter. Risiko for en økning i faren for misbruk av personlige opplysninger fra opptak finner jeg derfor ikke påfallende stor.

Etter mitt syn er det dessuten et viktig poeng at opptak av telefonsamtalen kan sies å være til fordel for både kunden og den ansatte i foretaket, i tillegg til tilsynsmyndighetene. Slik jeg ser det skjer opptakene derfor ikke på bekostning av en tredjemanns personvern.

De utfordringer som kan relateres til personvern kan best løses gjennom regler for gjennomføring og oppbevaring av opptak, samt gjennom informasjon om opptakene til involverte parter. Etter mitt syn kan ikke personvern hensyn denne sammenheng

tillegges slik vekt at det kan tilsi begrensninger i adgangen til opptak av telefonsamtaler eller dokumentasjon av annen kommunikasjon.

Jeg mener det er behov for en bedre kontroll med verdipapirforetakenes yting av investeringstjenester. Opptak av telefonsamtaler og dokumentasjon av annen kommunikasjon fremstår i denne forbindelse som egnede tiltak som vil kunne ha god effekt. De praktiske, økonomiske og ikke minst personvernrelaterte innvendinger er etter mitt syn ikke særlig tungtveiende i forhold til de foreslåtte endringer. Jeg støtter på denne bakgrunn forslaget om å oppheve unntakene i verdipapirforskriften.

Med vennlig hilsen



Bjørn Erik Thon
Forbrukerombud