

Finansdepartementet  
Postboks 8008 Dep  
0030 Oslo



Saksbehandler:  
Paal Bjønnness

Vår dato:  
19.12.2008

Vår referanse:  
2008/558-2/519

Deres dato:  
19.09.2008

Deres referanse:  
08/4703 FM GRY

## Vedrørende forslag til endringer i verdipapirforskriftens regler om lydopptak

Vi viser til Deres brev av 19. september d.å. vedrørende ovennevnte.

Innledningsvis vil Forbrukerrådet bemerke at det er positivt at fokus fortsatt rettes på bruk av ulike virkemidler, som kan sikre at økonomisk rådgivning og finansielle investeringer foretas innen forsvarlige rammer. Hvis den muntlige informasjonsflyten mellom aktørene i større grad må kunne dokumenteres, styrker dette dagens bevisituasjon. Endringsforslagene synes å styrke Kredittilsynets reelle mulighet for utøvelse av et effektivt tilsyn av markedet. Tiltak som styrker kontroll – og håndhevingsmekanismene vil indirekte også øke tilliten til markedet. Krav til lydopptak vil i seg også kunne ha en oppdragende effekt på de profesjonelle aktørene. Dette medfører en bevisstgjøring på at nødvendig og korrekt informasjon også må gis utover i den skriftlige korrespondansen mellom partene. Når informasjonsflyt i større grad kan etterkontrolleres, fremtvinger det intern fokus på kvalitetssikring av generelle informasjonsrutiner innen bransjen.

Endringsforslagene synes primært å være rettet mot profesjonelle aktører, og det offentliges mulighet til å føre et effektivt tilsyn ovenfor disse. Men en utvidelse av dokumentasjonsplikten vil også ha klare fordeler i tvister av privatrettslig karakter, som også omfatter ikke profesjonelle aktører. Erfaringsmessig kan det være vanskelig i ettertid å kartlegge hvilken informasjon som faktisk ble avgitt, når og på hvilken måte. For ikke profesjonelle aktører har dette typisk omhandlet tilfeller hvor det anføres at muntlige opplysninger har vært mangelfulle eller misvisende, og således gitt investor et svekket eller feilaktig beslutningsgrunnlag. Dette gjelder ikke kun informasjon avgitt i tidsperioden forut for investeringsbeslutningen, men også under investeringsperioden og ved en eventuell innløsning. Utvidede krav til lydopptak erstatter ikke øvrige eksisterende dokumentasjonskrav, men kommer som et tillegg. En styrking av beviskravene vil i så måte bidra til økt investorbeskyttelse

Dette er en arena hvor også ikke profesjonelle aktører opptrer, og mange vil nok oppleve markedet som både komplekst og lite oversiktlig. Manglende kunnskap og erfaring hos investor vil regelmessig være et kjennetegn. Investeringsbeslutninger som foretas av ikke profesjonelle er ofte i stor grad basert på råd og opplysninger gitt av næringsaktører. Ved vår deltakelse i Bankklagenemnda har vi sett en rekke saker hvor den ikke profesjonelle part hevder at rådgiver, megler eller selger muntlig har avgitt avvikende eller utvidet informasjon i forhold til det som fremkommer av skriftlig saksdokumentasjon. Skriftlige informasjon avgitt i forbindelse salg og markedsføring av til dels kompliserte

investeringsprodukter kan fremstå som omfattende og svært vanskelig tilgjengelig. Muntlig informasjon tillegges i praksis derfor ikke ubetydelig vekt. Dette på tross av at informasjonen kan være preget av lite grundighet, og ensidig fokusering på de positive aspekter ved investeringen, grunnet ønske om egenfortjeneste. Slike anførsler kan nemnda, som utelukkende baserer sine uttalelser på skriftlig dokumentasjon, av bevisshensyn vanskelig ta stilling til. Dette innebærer et sviktende beslutningsgrunnlag for nemnda, og medfører regelmessig til avvisning av sakene. En etterfølgende behandling i domstolsapparatet vil av samme bevisshensyn kunne ansees som et uegnet virkemiddel. Materielle innsigelser relatert til muntlig avgitt informasjon vil etter endringsforslaget således lettere kunne underbygges, og sikre adgang til en realitetsbehandling av tvister. I den grad den profesjonelle part ikke etterlever dokumentasjonsplikten i forhold til muntlig avgitt informasjon, vil dette også kunne få konsekvenser i en etterfølgende bevisvurdering. Dette i seg selv vil fungere som et incitament til etterlevelse, utover det offentlige tilsynsapparatet med formelle sanksjonsmuligheter. Disse betraktninger vil naturlig også gjelde for informasjonsutveksling som foretas ved bruk av andre tekniske kommunikasjonskanaler enn telefon.

Forbrukerrådet støtter videre Kredittilsynets forslag om oppheving av unntaket om at lydopptak ikke skal omfatte aktører med et begrenset tjenestespekter. Problemstillingen for investor er likeartet uavhengig av omfanget av tjenesteyters øvrige tjenestetilbud, eller hvordan virksomheten er organisert. Behovet for økt etterprøvnbarhet er vel snarere økt i den grad investeringstjenester kun utgjør en liten del av forretningsvirksomheten. Dokumentasjonskravene knyttet til kjøps – og salgsordre vil naturlig opprettholdes, og synes i hovedsak også å være innarbeidede rutiner. Det ikke profesjonelle aktører har opplevd som et større problem er å kjenne rollen til den profesjonelle part. En bank vil eksempelvis kunne fremstå både som rådgiver, selger, kredittytter og megler. Hva som definerer en investeringstjeneste og innholdet av denne kan således fremstå som uklart. Spørsmål om investeringer vil kunne være et tema som en del et ordinært kundeforhold. Forut for en investeringsbeslutning vil det kunne være utstrakt kontakt mellom en kunde og egen bank. Dialogen kan skje skriftlig, ved personlig oppmøte eller via ulike fjernkommunikasjonsmidler. Det er således ikke gitt at spesielle møter eller telefonsamtaler er dedikert rene investeringstjenester. Når kun deler dialogen skjer over telefon kan det fremstå som usikkert når plikten til å foreta lydopptak vil løpe. Behovet for å etablere klarere skiller mellom de ulike roller en aktør innehar ligger således i dagen.

Ved all innhenting og lagring av sensitive kreditt – og personopplysninger må det naturlig stilles strenge krav til oppbevaring og bruk av disse. Dette må naturlig også omfatte informasjon sikret ved lydopptak. Det forhold at flere opplysninger i større grad ønskes sikret ved lydopptak, utgjør etter det vi kan se ikke en uakseptabel risikoøkning for brudd på allerede etablert regelverk. Umiddelbart synes det derfor ikke være behov for særskilt regulering på dette punkt. Men i kravene til lagringstid må det sees hen til at det kan ta betydelig tid før en ikke profesjonell aktør blir kjent med de forhold som begrunner innsigelsene. Investeringene er regelmessig av langsiktig karakter, og både rettslige og faktiske forhold kan være uklare for investor under hele perioden. Et eksempel som belyser dette er salg og rådgivning i forbindelse med sammensatte spareprodukter. Vi ber derfor departementet vurdere om foreslåtte 3 års frist bør utvides til 5 år. Etter vårt syn synes de praktiske og økonomiske sidene ved innføring av en utvidet plikt dokumentasjonsplikt i form av lydopptak å være begrenset.

Forbrukerrådet stiller seg således bak de endringsforslag som fremmes.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Jorge Jensen  
underdirektør

Paal Bjønness  
rådgiver

UTGIVER AV:



UTGIVER AV:



**Forbrukerrådet**  
The Consumer Council  
of Norway

Postadresse:  
P.b. 4594 Nydalen  
NO-0404 Oslo

Besøksadresse:  
Rolf Wickstrøms vei 15  
0486 Oslo

Org. nr.:  
NO 871 033 382 MVA

[post@forbrukerradet.no](mailto:post@forbrukerradet.no)  
[forbrukerportalen.no](http://forbrukerportalen.no)

Publikumstelefon:  
815 58 200  
Sekretariatet,  
tlf.: 23 40 05 00