



Konkurransetilsynet
Norwegian Competition Authority

Barne- og likestillingsdepartementet
Bodhild Fisknes
Postboks 8036 Dep
0030 Oslo

BARNE-OG LIKESTILLINGSDEP.	
Arkivkode:	617
Dato:	20/11-06
Saksnr:	200604864-012

Deres ref.:

Vår ref.: 2006/1621 - 5
MAB KRRY 540

Saksbeh.: Kristjan Ryste

Dato: 17.10.2006

■ Svar på høring - forslag om en nettbasert portal for informasjon om finansielle tjenester rettet mot privatkunder

Det vises til brev fra Barne- og likestillingsdepartementet av 5. oktober 2006, samt til brev fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) av 10. oktober 2006. Henvendelsene gjelder forslag om en nettbasert portal for informasjon om finansielle tjenester rettet mot privatkunder (finansportalen).

Konkurransetilsynet har ved flere anledninger anbefalt og støttet at det tas initiativ til etablering av en finansportal.¹ Konkurransetilsynet er på denne bakgrunn positiv til initiativet som er tatt for å etablere en uavhengig finansportal i Norge.

Både i tilsynets skadeforsikringsrapport og i den nordiske bankrapporten ble det vist til at forbrukere ofte oppfatter finans- og forsikringsprodukter som kompliserte og vanskelig sammenlignbare. Det fremkom i den nordiske bankrapporten at norske og nordiske banker er lønnsomme. Dette er gunstig sett med utgangspunkt i finansiell stabilitet, men lønnsomheten kan også være et uttrykk for at bankene har mer å gå på i konkurransen om kundene, uten at dette går på tvers av hensynet til finansiell stabilitet.

En forbrukers vilje til å skifte leverandør av tjenester og produkter synes å være knyttet til hvor lett det er å sammenligne produkttegenskaper, kvalitet og priser mellom ulike finansielle produkter.² På denne bakgrunn kan en finansportal som legger til rette for oversiktlig informasjon om vilkår og priser ved kjøp av finansielle tjenester og produkter, gjøre forbrukerne bedre i stand til å ta velinformerte valg av leverandør ved kjøp av ulike typer finansielle tjenester og produkter. Konkurransetilsynet mener at en finansportal i så måte kan være et viktig tiltak som kan bidra til å øke konkurransen innen bank, finans og forsikring.

1 Innhold i portalen

Konkurransetilsynet finner at forslaget om at det opprettes en portal som dekker hele finansnæringen er formålstjenelig. Portalen bør derfor inneholde de hovedelementene som foreslås av arbeidsgruppen, herunder lån, kreditt og dagligbanktjenester, forsikring og sparing.

¹ Rapport om skadeforsikring, Konkurransetilsynets skriftserie 2/2006; Competition in Nordic Retail Banking, Report from the Nordic competition authorities 1/2006.

² Competition in Nordic Retail Banking, Report from the Nordic competition authorities 1/2006, side 97.

Lån, kreditt og dagligbanktjenester er forholdsvis enkle produkter som et flertall av forbrukerne har et forhold til. Selv om det i dag finnes private nettløsninger som til en viss grad tilbyr tilsvarende informasjon som er tiltenkt finansportalen, vil det etter Konkurransetilsynets mening være hensiktsmessig at disse segmentene tas med i en uavhengig offentlig portalløsning. Formålet med informasjonen må være å legge til rette for at forbrukerne kan ta et velinformert valg av den leverandøren som tilbyr det beste tilbudet målt i pris og kvalitet etter den enkelte kundes behov. En uavhengig portalløsning vil trolig være best egnet til å sikre dette. På denne bakgrunnen støtter Konkurransetilsynet arbeidsgruppens forslag om at finansportalen må inneholde sammenligninger og kalkulatorer for beregning av gebyr, boliglånsrenter og totalbankkonsepter.

Skadeforsikringsprodukter oppfattes av mange forbrukere som vanskelig tilgjengelige, og dette kan bidra til innelåsing til ett selskap. Det er derfor etter Konkurransetilsynets oppfatning særlig viktig å tilgjengeliggjøre informasjon som øker sammenlignbarheten mellom ulike produkter innenfor dette segmentet. Dette gjelder ikke bare pris, men også vilkårene selskapene benytter.

I skadeforsikringsrapporten³ fant Konkurransetilsynet en viss kundemobilitet i skadeforsikringsmarkedet. 1. januar 2006 trådte det i kraft nye regler om flytting av forsikring som innebærer at kundene kan flytte forsikringer også utenfor hovedforfall. Etter de nye reglene skal forsikringer kunne flyttes med en måneds oppsigelsesperiode og uten kostnad for kunden. Dette tiltaket er egnet til å kunne øke kundemobiliteten innen skadeforsikring. Samtidig er det grunn til å legge forholdene enda bedre til rette ved at sammenlignbarheten mellom de ulike selskapenes tilbud forbedres gjennom at skadeforsikringsprodukter inngår som en del av den foreslåtte finansportalen.

Det vil ikke være ønskelig at finansportalen kun tilbyr vilkårsammenligning for forsikringsprodukter. En slik løsning vil mangle priselementet, som for mange forbrukere er det viktigste kriteriet ved valg av forsikringsleverandør. Dette vil også bryte med arbeidsgruppens anbefaling om én felles finansportal. Forbrukerne vil måtte søke hos den enkelte tilbyder etter prisinformasjon, noe som vil vanskeliggjøre søke- og sammenligningsprosessen. Det er hensiktsmessig at en finansportal for forsikringsområdet omfatter informasjon om både premier og vilkår. Begge elementer er etter Konkurransetilsynets mening viktige konkurranseparametere som forbrukerne bør ha informasjon om for å kunne vurdere hvilket tilbud som er mest konkurransedyktig.

Samtidig er det grunn til å advare mot at finansportalen blir en bidragsyter til et snevrere utvalg av forsikringsprodukter, eller at forsikringsselskapene velger å fronte enkeltprodukter eller standardiserte produkter gjennom portalen til en særlig gunstig pris, mens produkter som ikke passer inn i en slik standard blir mindre konkurransutsatt og muligens dyrere. En bør ta nøye hensyn til denne typen virkninger ved utformingen av finansportalen på dette punktet. Dette kommenteres nærmere nedenfor under punktet om datainnsamling.

Når det gjelder markedet for spareprodukter er Konkurransetilsynet enig med arbeidsgruppen i at en ren produktsammenligning ikke er tilstrekkelig for at kunden skal kunne foreta sine investeringsvalg, og at historisk avkastning alene ikke er hensiktsmessig å benytte som sammenligningsgrunnlag og konkurranseparameter. Sammenligning av kostnadene ved produktene, herunder elementer som bindingstid, skatteregler, avkastningsberegninger m.m., bør også inngå i informasjonsgrunnlaget portalen skal inneholde.

Arbeidsgruppen har vurdert hvorvidt produktpakker bør inngå som en del av finansportalen. Produktpakker er hyppig brukt, for eksempel gjennom fordelsprogrammer i bankene eller pakker som kombinerer bankprodukter og forsikring. For forbrukerne kan det være vanskelig å vurdere hvor konkurransedyktig den enkelte pakke egentlig er. På den annen side er det positivt at eventuelle skala- og synergieffekter som følger av produktpakkene kommer forbrukerne til gode. En funksjonalitet som gjør at forbrukere i valgsituasjoner kan vurdere enkeltproduktene i en

³ Rapport om skadeforsikring, Konkurransetilsynets skriftserie 2/2006, punkt 5.2.4.

produktpakke samlet og hver for seg vil kunne gjøre forbrukerne bedre i stand til å foreta sine valg. For produktpakker som inneholder forsikring er dette krevende fordi det fordrer at portalen tilbyr premiesammenligninger. Som nevnt reiser dette spørsmål om hvordan man kan utforme portalen uten å legge opp til en unødig produktstandardisering innen forsikring. Det bør i denne sammenhengen vurderes hvordan portalen kan legge til rette for at både vilkår- og premiesammenligninger for enkeltproduktene inkluderes, i tillegg til en sammenligning av totalprisen.

Arbeidsgruppen har videre vurdert hvorvidt finansportalen bør tilby rådgivning, og/eller kunne advare mot useriøse aktører. Konkurransetilsynet er enig med arbeidsgruppen i at det er naturlig at finansportalen ikke tilbyr rådgivning. Videre mener Konkurransetilsynet at det er uheldig hvis portalen ved at det åpnes for advarsler mot useriøse aktører kan komme i en situasjon der det kan stilles spørsmål til portalens uavhengighet og nøytralitet. I den sammenheng mener Konkurransetilsynet at det bør legges særlig vekt på at en eventuell frarådingsfunksjon baseres på forhåndsfastsatte og objektive kriterier.

2 Modell for informasjonsinnsamling og parameterutvikling

Som arbeidsgruppen påpeker er det store utfordringer knyttet til utvikling av et sammenligningsverktøy for ulike produkter i portalen. Måten nødvendige data innhentes på vil være avgjørende for utviklingen av sammenligningsverktøy i portalen. Dette gjelder alle markedssegmentene som skal inngå i portalen.

Utformingsmodell vil som nevnt kunne ha stor betydning for produktutviklingen særlig innen skadeforsikring. Det bør nøye vurderes hvordan en kan utforme et effektivt verktøy for informasjonsinnsamling uten at dette bidrar til en negativ utvikling på konkurransen innen skadeforsikring. Konkurransetilsynet merker seg at arbeidsgruppen anser at en produktstandardisering ikke er en forutsetning for at man skal kunne utvikle et automatisert sammenligningsverktøy for både premier og vilkår. Produktstandardisering vil kunne lette presentasjonen av vilkår, men hvis det ikke åpnes for at det kan foretas individuelle valg ved søk i portalen kan en slik funksjonalitet medføre vilkårsstandardisering, prisutjevning og økt pris på tilknyttede produkter og tjenester som ikke presenteres på portalen. Konkurransetilsynet ser de fordelene automatisert datainnsamling innebærer, men etter tilsynets vurdering krever en automatisert informasjonsløsning en nærmere vurdering av problemstillinger i forhold til produktstandardisering og begrensninger dette kan ha i forhold til konkurransen.

Konkurransetilsynet er enige i at parameterutviklingen i forbindelse med finansportalen bør ha til hensikt å gi forbrukerne enkel, relevant og vesentlig informasjon, og gjøre dem i stand til å forstå og sette seg inn i egenskaper og betingelser ved produktene og tjenestene som tilbys. Utvikling av standarder og definisjoner er derfor viktig for at aktørene skal kunne innrapportere sine vilkår og priser på en enhetlig måte. Konkurransetilsynet ser det som nevnt som uheldig hvis en utvikling av standarder og definisjoner fører til en produktstandardisering og at kun enkelte og ensartede produkter presenteres på finansportalen. En slik utforming vil som nevnt kunne begrense utvalget av produkter og tjenester som tilbys i markedet.

3 Drift

Konkurransetilsynet har tidligere påpekt fordelene ved en offentlig uavhengig finansportal, og har blant annet i skadeforsikringsrapporten og den nordiske bankrapporten anbefalt og støttet at det tas initiativ til å opprette en finansportal i Norge.

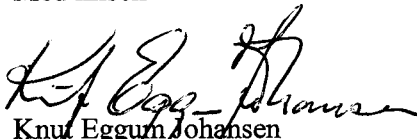
Etter arbeidsgruppens vurdering vil en finansportal best ivareta objektivitet og kommersiell nøytralitet gjennom at den forankres og knyttes til det offentlige. Tilsynet deler dette synet, og støtter anbefalingen fra arbeidsgruppen om at utvikling og drift av portalen finansieres gjennom bevilgninger over statsbudsjettet.

Konkurransetilsynet ser det som mest naturlig at driften av en finansportal samlokaliseres med et eksisterende offentlig fagmiljø innen bank, finans og forsikring. For at utviklingen av en offentlig finansportal skal bli en suksess vil det være nødvendig at bransjen involveres med kompetanse og

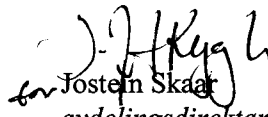
innspill i utviklingen av portalen. Videre vil informasjonsinnhenting til den løpende driften av portalen nødvendiggjøre en rapporteringsplikt for bransjen.

Tilsynet har gode erfaringer med etterspørselssidetiltak som et virkemiddel for å sikre sunn konkurranse i et marked. Det kan for eksempel vises til kraftprisdatabasen som Konkurransetilsynet driver i dag. Finansportalen vil etter tilsynets syn kunne bli et tilsvarende godt etterspørselssidetiltak. Tilsynet er på denne bakgrunn positiv til å kunne bidra til portalens utvikling og drift. Arbeidsgruppen anbefaler at Kredittilsynet, Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og finansnæringen etablerer en egen enhet, for eksempel en stiftelse, som står som eier av portalen. Opprettelsen av en egen driftsenhet for finansportalen gir dessuten mulighet til å tilføre andre regioner enn Oslo-området nye statlige arbeidsplasser. Arbeidsgruppen forslår videre at de ulike organisasjonene som deltar i samarbeidet bør være representert i styret. Dersom man organisatorisk velger å etablere portalen slik at den ledes av et styre, ser Konkurransetilsynet det som naturlig at tilsynet deltar her.

Med hilsen



Knud Eggum-Johansen
konkurransedirektør



Jostein Skaat
avdelingsdirektør

Kopi:

Fornyings- og administrasjonsdepartementet
Finansdepartementet

Postboks 8004	0030	Oslo
Postboks 8008	0030	Oslo