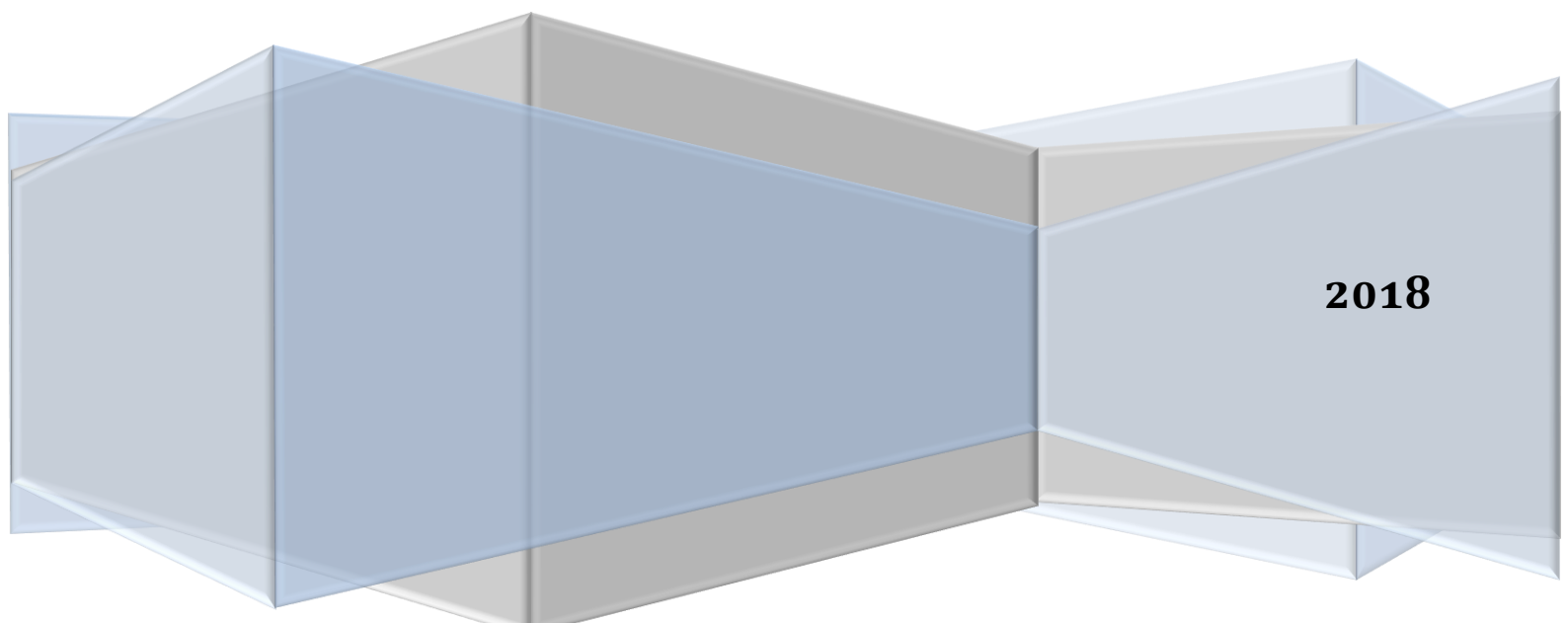


Finansiel rådgivning

- i banken eller hos en ekstern rådgiver?

Af Michelle Rivold og Louise Ishak Andersen

Vejleder: Frederik Meding



2018

Indhold

1. Problemstilling	3
1.2 Problemformulering.....	4
1.3 Metode.....	4
1.4 Afgrænsning:.....	5
1.5 Kildekritik	7
2. Finansiell rådgivning	8
2.1 Rådgivning.....	8
2.2 Pengeinstitut og finansielle rådgivere/boligkreditformidlere	9
2.2.1 Definition af pengeinstitut	9
2.2.1.1 Definition af Bankrådgiver.....	9
2.2.2 Definition af Finansiell rådgiver og boligkreditformidler virksomhed	10
2.2.2.1 Definition af finansielle rådgivere og boligkreditformidlere	11
2.3 Holdninger til rådgivningen	12
3. Udvikling i branchen – Tidslinje	15
4. God skik bekendtgørelserne	18
4.1 God skik for finansielle virksomheder	19
4.2 God skik for finansielle rådgivere	24
4.3 God skik for boligkredit.....	26
4.4 Delkonklusion	30
5. Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere.....	32
5.1 Lovforslaget.....	34
5.2 Bekendtgørelse af lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere	36
5.3 Delkonklusion	39
6. Kompetencekrav	40
6.1 Bekendtgørelse om kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere.....	40
6.2 Bekendtgørelse om kompetencekrav til finansielle rådgivere	41
7. Rådgiverens ansvar	43
7.1 Dokumentation af rådgivningen.....	43
7.2 Klagemuligheder	45
7.2.1 Klage ansvarlig.....	45
7.2.2 Klageprocedure	46
7.3 Erstatningsret.....	49
7.3.1 Ansvarsgrundlag – culpa	50
7.3.1.2 Overtrædelse af god skik	52
7.3.2 Økonomisk tab	53
7.3.3 Adækvans og kausalitet.....	54
7.3.4 Bortfald af erstatningsansvar	55
7.3.5 Bevisbyrde.....	55
7.4 Delkonklusion	56

8. Holdninger til Lov om finansielle rådgivere.....	58
8.1 Sammenslutningen af uafhængige økonomiske rådgiveres kommentar til "Rapport omkring mulighederne for at styrke uvildig rådgivning"	58
8.2 Lovforslag om finansielle rådgivere – vil resultatet blive et mere uigennemsigtigt rådgivningsmarked?	60
8.3 Delkonklusion	62
9. Frarådningspligt?	64
9.1 Norge.....	64
9.2 Sverige	67
9.3 Delkonklusion	68
10. Konklusion.....	69
11. Perspektivering.....	72
Litteraturliste.....	75
Bilag.....	78

1. Problemstilling

Rådgivning hos eksterne rådgivere¹ eller pengeinstitutter – hvad er forskellen, og skabes der mere værdi, ved den ene eller den anden type rådgiver, for kunden? Dette er et af de spørgsmål, som vi har stillet os selv, i vores dagligdag som privatrådgivere i en finansiell virksomhed.

I takt med det stigende produktudvalg indenfor for eksempel boligfinansiering, er det blevet sværere for kunderne at være "eksperter" på området, og gennemskue markedet og de mange muligheder. Derfor har kunderne i højere grad i dag end tidligere behov for rådgivning, således de kan navigere mellem produkterne.

Det kan være svært for forbrugere at vurdere kvaliteten af den rådgivning, som de modtager, og forbrugerne kan heller ikke nødvendigvis over tid tilegne sig viden, om hvorvidt rådgivningen er god eller dårlig. Dette skyldes, at der let kan være en længere årrække mellem at man som kunde har behov for rådgivning indenfor et givent finansielt område.

For eksempel køber man typisk kun bolig få gange i sit liv. I denne situation har man typisk behov for rådgivning. Den efterfølgende finansiering af boligen vil typisk blive gennemgået løbende i takt med refinansiering eller omlægning, men der kan stadigvæk være mange år imellem rådgivningen, da man ikke omlægger boliglån meget oftere, på grund af omkostningerne herved.

Der har i en årrække været et kritisk fokus på bankerne, og det har nærmest været en folkesport, at kritisere den rådgivning, som bankerne yder, for at være maskeret salg. Kritikken er ikke ny, eller affødt af finanskrisen, men den er blusset op igen i kølvandet på finanskrisen, og det virker til, at kritikken fortsætter.

I 2010 var der en artikel om, at danskerne i stigende grad fravalgte rådgivningen hos bankerne, for i stedet for at gå til de finansielle rådgivere. Cheføkonom Carsten Holdum udtalte i artiklen: *"Det er helt tydeligt, at bankerne ikke nyder den troværdighed, de havde tidligere. Der bliver generelt stillet flere spørgsmålstegn ved det forretningsforhold, man har med sin bank, og til om tingene nu også er i orden".*²

I en årrække har det været muligt for de danske bankkunder at gå til eksterne rådgivere i stedet for bankerne, for at modtage rådgivning. Dette er en følge af den brancheglidning der er sket, som har betydet, at skillelinjerne mellem de forskellige brancher er langt mere udvisket end tidligere.

Først i 2013 blev de eksterne rådgivere reguleret, da Lov om finansielle rådgivere blev vedtaget. Her fem år efter loven blev vedtaget, er det på sin plads at se på hvilken lovgivning de eksterne rådgivere er underlagt, og hvordan kunderne er stillet, når de modtager rådgivning, for at kunne vurdere lovgivningen og komme med ændringsforslag hertil.

Formålet med lov om finansielle rådgivere var at styrke kundernes muligheder for at få kompetent uafhængig rådgivning uden om bankerne og realkreditinstitutterne, og for at øge konkurrencen på området. I takt med stigende udbud af ekstern rådgivning på markedet, er tanken, at der også vil opstå konkurrence om at tilbyde den bedste rådgivning til forbrugeren.

¹ Begrebet "eksterne rådgivere" dækker over finansielle rådgivere og boligkreditformidlere. De eksterne rådgivere bliver i mediebilledet også kaldt "uvildige rådgivere" eller "uafhængige rådgivere". "Eksterne rådgivere" anvendes primært som samlebetegnelse, når der både kan være tale om uafhængige og ikke-uafhængige finansielle rådgivere, samt boligkreditformidlere, som ikke er finansielle virksomheder.

² <https://www.dr.dk/nyheder/penge/forbrugere-vaelger-bankraadgivere-fra>

Emnet er vigtigt, fordi det kan have stor betydning for den enkelte kunders økonomi, om de får en kompetent rådgivning eller ej.

Derudover er der også en samfundsmæssig interesse i at, området er reguleret på bedst mulig måde, på grund af markedsudviklingen og ønsket om at beskytte forbrugerne.

Ønsket med denne afhandling er at undersøge udviklingen af lovgivningen om eksterne rådgivere, og hvilken betydning ændringerne har haft, for at kunne vurdere, om målet om at sikre kunderne bedre forbrugerbeskyttelse er opnået.

1.2 Problemformulering

Hvad har de lovgivningsmæssige ændringer på området for ekstern rådgivning haft af betydning? Hvordan er en forbruger stillet, hvis forbrugeren har fået rådgivning af et pengeinstitut eller en ekstern rådgiver, og der sker fejl i rådgivningen?

1.3 Metode

For at undersøge udviklingen i lovgivningen, for at kunne vurdere, om de ønskede mål er opnået, bygges rapporten op på følgende måde:

Indledningsvis defineres rådgivning samt bankrådgivere og finansielle rådgivere og boligkreditformidlere. Vi ønsker at belyse deres arbejdsopgaver, arbejdsforhold, og hvilke forskelle disse indebærer. Dette er relevant fordi det er omdrejningspunktet for opgaven, at der findes to forskellige rådgivningsmuligheder, og det er derfor nødvendigt at få fastslået hvad forskellen på de to typer rådgivere er.

Det er derfor interessant at se hvordan branchen selv ønsker at fremstå, og hvordan andre ser på rådgivningen.

For at give overblik over den udvikling der er sket i lovgivningen, og som løbende bliver gennemgået i rapporten, har vi lavet en tidslinje, hvor der inddrages forslag og tiltag. Der er således ikke tale om en dybdegående undersøgelse af hver enkelt forslag, men der er et mere overordnet fokus. Der ses på udviklingen fra forbrugerombudsmanden nedsatte de etiske retningslinjer for bankerne i 1994 og til at bekendtgørelse om klageansvarlige blev ændret i 2016.

For at besvare en del af problemformuleringen gennemgås de tre god skik bekendtgørelser: God skik for finansielle virksomheder, God skik for finansielle rådgivere, samt God skik for boligkredit.

Bekendtgørelserne sammenholdes med vejledningerne, for at analysere, de for vores opgave, mest væsentlige bestemmelser. Her ses på ligheder og forskelle på bekendtgørelserne, og hvilke krav de stiller til de virksomheder, som er omfattet af bekendtgørelserne.

Bekendtgørelserne gennemgås, fordi de stiller kravene til, hvordan virksomhederne skal agere, hvilket anvendes i afsnittet omkring rådgiverens ansvar, herunder vurderingen af den erstatningsretlige

culpa-bedømmelse.

De tre god skik bekendtgørelser er valgt som en del af omdrejningspunktet for opgaven, fordi de regulerer hvorledes henholdsvis finansielle virksomheder og finansielle rådgivere skal agere, når de indgår aftaler med privatkunder.

For at besvare problemformuleringen gås der efterfølgende i dybden med lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, som blev vedtaget i 2013.

Vi finder dette relevant for vores opgave da det er den første regulering af finansielle rådgivere og boligkreditformidlere i Danmark. Vi går derfor i dybden med grundlaget for loven, samt den undersøgelse, som har været udarbejdet op til lovforslaget, herunder også de emner, som ikke blev videreført i den endelige lov.

Der er som konsekvens af lovgivningen på området udarbejdet kompetencekrav for henholdsvis finansielle rådgivere og for boligkreditformidlere. Disse medtages i rapporten, da det er væsentligt for dele af problemstillingen at der er sket lovgivningsmæssige ændringer på dette område.

Efterfølgende anvendes de gennemgåede reguleringer til at fokusere på rådgivernes ansvar i forbindelse med rådgivning. Først ses der på hvordan rådgivning ydet af pengeinstitutter og eksterne rådgivere skal dokumenteres.

Et af formålene med Lov om finansielle rådgivere var at stille forbrugerne bedre ved klage over rådgivningen. Derfor undersøges klageprocessen for henholdsvis pengeinstitutter og finansielle rådgivere, og der undersøges hvorvidt pengeinstitutter og eksterne rådgivere overholder kravene til klageansvarlige.

For at kunne besvare en del af problemstillingen, ses der også på erstatningsretten i dansk ret, for at kunne vurdere hvornår et pengeinstitut eller en finansiell rådgiver bliver erstatningsansvarlig.

Afsnittet findes relevant, da rådgiverens ansvar er centralt for besvarelse af rapportens problemstilling.

For at sætte emnet i perspektiv inddrages der i rapporten holdninger til Lov om finansielle rådgivere, med relevante synspunkter fra både branchen og litteraturen.

Afslutningsvis fokuseres der på frarådningspligt. Vi er blevet opmærksomme på, at der både i norsk og svensk ret er former for frarådningspligt, og dette medtages i rapporten, fordi dette er et alternativ til den lovgivning, som er blevet indført i Danmark. Det er interessant at se på i relation til emnet for rapporten, fordi dette er indført i udenlandsk ret, for at sikre forbrugerbeskyttelse.

Rapporten afsluttes med en konklusion og perspektivering. I perspektiveringen anvendes konklusionerne for rapporten til at foreslå vores ændringer til de lovgivningsmæssige ændringer, der er sket, for at sikre at forbrugeren bliver stillet bedre ved rådgivning.

1.4 Afgrænsning:

Hovedfokus for rapporten er rådgivning ydet af pengeinstitutter og eksterne rådgivere, og derfor afgrænses der fra rådgivning af andre parter, som for eksempel advokater, ejendomsmæglere og

revisorer. Årsagen til dette er, at vi vurderer, at den primære rådgivning i sammenhæng med denne rapport sker af pengeinstitutter og eksterne rådgivere.

I rapporten ses der udelukkende på privatkundeforhold, og der afgrænses derfor fra erhvervskundeforhold. Årsagen til denne afgrænsning er, at God skik bekendtgørelserne primært regulerer privatkundeforhold, dog med visse undtagelser.

I rapporten omtales krav til, at eksterne rådgivere skal tegne ansvarsforsikring eller anden tilsvarende garantistillelse. Der afgrænses i rapporten fra forsikringsdækning for pengeinstitutter, da hovedfokus i opgaven er ændringerne i reguleringen for eksterne rådgivere, samt kundens stilling.

I rapporten laves en tidslinje over ændringer i regulering, som anses for relevant for rapporten. Tidslinjen indeholder derfor udelukkende lovgivning, som anvendes i rapporten.

I afsnittet omkring God skik bekendtgørelserne gennemgås ikke alle bestemmelserne. Dette skyldes omfanget af rapporten, og at det vil blive for omfangsrigt i forhold til udbyttet heraf, at gennemgå alle bestemmelserne. Der afgrænses i den forbindelse blandt andet fra de nyligt vedtagne regler omkring risikobetonede låntyper. Dette skyldes omfanget af rapporten, samt at der er tale om relativt ny lovgivning, som først er blevet implementeret i starten af 2018.

I afsnittet omkring Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere gennemgås ikke alle bestemmelserne. Dette skyldes omfanget af rapporten, og at det vil blive for omfangsrigt i forhold til udbyttet heraf, at gennemgå alle bestemmelserne. Der afgrænses i den forbindelse blandt andet fra de nye tiltag, som drejer sig om indberetningsordninger og grænseoverskridende virksomhed, på grund af omfanget af rapporten, og rapportens hovedfokus.

I forbindelse med behandlingen af Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, gennemgås blandt andet rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning. Det vil ikke være hele rapporten der gennemgås, men udelukkende de dele, der findes relevant for afhandlingens hovedfokus.

I afsnittet omkring Kompetencekrav gennemgås ikke alle bestemmelserne i henholdsvis bekendtgørelse om kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere og bekendtgørelse om kompetencekrav til finansielle rådgivere. Dette skyldes omfanget af rapporten, og at det vil blive for omfangsrigt i forhold til udbyttet heraf, at gennemgå alle bestemmelserne.

I rapporten afgrænses fra særskilt behandling af investeringsrådgivning og pensionsrådgivning. Dette skyldes, at det vil være for omfangsrigt også at skulle behandle disse emner. Fokus er på boligfinansiering samt andre pengeinstitutprodukter, da disse områder har været reguleret af samme lovgivning over en længere periode, mens der for eksempel på investeringsområdet er kommet ny lovgivning i starten af 2018 med gennemførslen af MiFiD 2.

I afsnittet om frarådningspligt i svensk ret inddrages "Lagen om finansiell rådgivning", som gælder for investeringsrådgivning. Loven medtages som eksempel på hvordan frarådningspligt er udført i svensk ret, og er derfor ikke behandling af investeringsrådgivning.

I afsnittet omkring erstatning fokuseres der primært på ansvarsgrundlaget og økonomisk tab, mens kausalitet og adækvans ikke berøres ligeså dybt. Dette skyldes, at det interessante i forhold til problemstillingen netop er, om der er forskel på henholdsvis pengeinstitutter og eksterne rådgivere.

1.5 Kildekritik

I forbindelse med udarbejdelse af rapporten anvendes forskellige kilder til besvarelse af problemstillingen. I denne forbindelse er det væsentligt at være opmærksom på, at kilderne har forskellig værdi som empirisk grundlag.

Vejledninger til bekendtgørelser er ikke juridisk bindende. Dette skyldes, at vejledninger udstedes uden hjemmel. Vejledninger anvendes som fortolkningsbidrag, for eksempel når der er mulighed for at fortolke en lov på flere måder.³

Vejledning til God skik for boligkredit er derudover på udkastniveau. Vejledningen har været i høring, men er endnu ikke fastsat endeligt.

Rapporten fra Sammenslutningen af uafhængige finansielle rådgivere, er udarbejdet af fem uafhængige økonomiske rådgivere, som giver deres kommentere til rapporten fra Erhvervs- og Vækstministeriet. Sammenslutningen består blandt andet af Kim Vallentin, som typisk er synlig i mediebilledet, når det handler om uafhængig rådgivning. Han er administrerende direktør i finanshuset i Fredensborg.

De uafhængige finansielle rådgivere er selv en del af emnet, hvilket betyder, at deres holdninger ikke er objektive.

³ <https://www.finanstilsynet.dk/da/Om-os/Finanstilsynets-opgaver/Information-om-vejledninger>

2. Finansiell rådgivning

2.1 Rådgivning

Ved opslag i nudansk ordbog, betyder at rådgive *"Tilkendegive hvad man synes er bedst for den anden person"* og rådgiver *"En person som er specialist inde for et nærmere afgrænset område"*. Med andre ord skal man ikke træffe beslutningen på den radsøgendes vegne, men kun komme med mulige råd. Finansiell rådgivning udøves af en professionel part, som ud fra sin erfaring, viden og ekspertise kan rådgive den mindre erfarne.⁴

Rådgivning er defineret i God skik for finansielle virksomheder § 8 stk. 1 som *"...anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder."*

Da forbrugere som søger rådgivning ved pengeinstitutter eller finansielle rådgivere, ikke alle har samme økonomiske situationen, forudsætninger og viden om finansielle produkter, vil rådgivningen være individuel og kundens behov skal afdækkes i den konkrete situation.

Det er rådgiverens opgave, ud fra erfaring, at stille kunden relevante spørgsmål og indhente de nødvendige økonomiske oplysninger, for at belyse kundens forhold. Det er i denne fase vigtigt at få en god dialog omkring risikovillighed f.eks. ved finansiering og økonomisk evne generelt.⁵

I Vejledning til god skik for finansielle virksomheder, er rådgivningsforløbet forskellige delelementer skitseret på følgende måde:⁶

- 1) kundens behov afdækkes
- 2) kunden får tilstrækkelig information om de for kunden relevante produkter og ydelser, der kan dække kundens behov, herunder om priser og øvrige vilkår
- 3) kunden modtager rådgiverens vejledninger og eventuelle anbefalinger
- 4) kunden træffer sin beslutning
- 5) der indgås evt. aftale mellem kunden og den finansielle virksomhed
- 6) der sørges for fornøden skriftlig dokumentation af aftalen og eventuelle væsentlige forudsætninger herfor.

Kunden har altid selv ansvar for at træffe beslutningen, med udgangspunkt i et oplyst grundlag af muligheder, som dækker behovet. Der kan være flere løsninger, som dækker samme behov, men hvor det viser sig i den konkrete situation, at der er forskel i omkostningerne eller andet, og derfor vil medføre at et produkt er at foretrække i stedet for et andet.

Finansiell rådgivning er en tjenesteydelse, på samme vilkår som andre tjenesteydelser, forbrugeren opsøger når de ikke selv har den forudgående viden, om det produkt de ønsker at købe.

På grund af den vækst der specielt de senere år er sket i de finansielle produkter, er området blevet mere komplekst. Derfor er kvaliteten af rådgivningen omkring produkterne i dag endnu mere vigtig end tidligere.

⁴ Kjeldahl, Jensen og Jeppesen i Lynge Andersen (2015) side 143

⁵ Brandt og Petersen i Lynge Andersen (2015) side 51

⁶ Vejledning til God skik for finansielle virksomheder s. 13

Kunderne i den finansielle sektor kan efterspørge rådgivning ved for eksempel boligkøb, finansiering, eller almindelige bankprodukter. Der kan også være situationer, hvor rådgivningen bruges til at bekræfte, at det valg de har truffet, nu også er den bedste løsning på markedet og for dem. Rådgivningssituationer opstår ikke kun når forbrugerne opsøger dette, der er ifølge god skik bekendtgørelserne, også krav om at rådgive når situationen tilsiger dette. Det kan som eksempel være hvis en kundes henvendelse i sig selv ikke giver mening, eller hvis omstændighederne fortæller, at kunden har taget fejl vedr. produktet, og det ikke vil dække det nødvendige behov⁷. Rådgivning kan derfor også opstå hvis kunden skal gøres opmærksom på, at der i deres tilfælde findes et rådgivningsbehov, da de ikke virker til at være fuldt ud informeret om alle mulighederne. Dette krav i God skik bekendtgørelserne uddybes nærmere i senere afsnit.

2.2 Pengeinstitut og finansielle rådgivere/boligkreditformidlere

2.2.1 Definition af pengeinstitut

Finansielle virksomheder bliver defineret i Lov om finansiell virksomhed⁸ § 5 stk. 1 nr. 1 hvor pengeinstitutter indgår. Jf. § 7 stk 5 defineres at pengeinstitutter er de eneste som må benytte bank, sparekasse og andelskasse i deres navn.

Definitionen af et pengeinstitut kan udledes af lov om finansiell virksomhed § 7 stk. 1 pkt. 1:

"Virksomheder, der udøver virksomhed, som består i fra offentligheden at modtage og indlån eller andre midler, der skal tilbagebetales, samt i at yde lån for egen regning, dog ikke på grundlag af udstedelse af realkreditobligationer jf. § 8 stk. 3, skal have tilladelse som pengeinstitut. Pengeinstitutter må kun udøve virksomhed som nævnt i bilag 1 samt virksomhed efter §§ 24-26"

Bilag 1 er ikke en beskrivende definition af et pengeinstitut men en liste over de aktiviteter et pengeinstitut må udøve sammen med §§ 24 -26. Hvis aktiviteterne falder uden for bilag 1, er det ikke ensbetydende med at de ikke må udøve dem, det er kun tilfældet hvis aktiviteterne også falder uden for §§ 24-26. Der findes i dag 72 pengeinstitutter som er registreret hos finanstillstyret⁹

2.2.1.1 Definition af Bankrådgiver

En bankrådgiver er ansat i et pengeinstitut, for at hjælpe og rådgive omkring den private husholdningsøkonomi. Der bliver rådgivet om eksisterende og fremtidig økonomi. Typisk består en arbejdsdag for en rådgiver med at servicere kunder.

Der er forskellige arbejdsgange i de forskellige institutter, hvilket er måden de differentiere sig fra hinanden. Derfor vil en arbejdsdag for en rådgiver variere, alt efter hvilket pengeinstitut rådgiveren er ansat i. I de fleste tilfælde har en rådgiver ansvar for egen kundeportefølje, og alternativt er man et team, som har ansvar for en større kundeportefølje. De fleste pengeinstitutter har centraliserede

⁷ Brandt og Petersen i Lynge Andersen (2015) side 49

⁸ Lov om finansiell virksomhed 2002/1 LSF 176

⁹ Bilag: Liste over finansielle virksomheder fra finanstillstyret

afdelinger som håndterer områder som f.eks. dokumentudarbejdelse, tinglysning, kortindsigelser m.m., hvor det i andre institutter er rådgiveren selv, der udfører disse arbejdsopgaver.

Det kan være forskelligt, hvilke prioriteter kunderne har i forhold til rådgiveren. For nogle er det vigtigt med en god kemi til rådgiveren og at det er en fast person, man taler med hver gang. Andre kunder ønsker at kunne ringe døgnnet rundt og for dem er det ikke vigtigt hvem de taler med, bare de kommer hurtigt igennem og kan få den nødvendige hjælp.

Derfor findes der flere forskellige typer bankrådgivere, men ens for alle er at de skal kunne give en fyldestgørende rådgivning og have kompetencer, som gør rådgiveren i stand til at formidle information omkring de forskellige produkter.

Hvis en kunde har samlet hele sit engagement i en bank, vil bankrådgiveren have fuld indsigt i kundens økonomi, via indblik i konti og historik.

Bankrådgiveren hjælper med budgetlægning ved boligkøb eller andre økonomiske ændringer, som påvirker den daglige økonomi.

Typisk ved boligkøb indhenter banken, som det første, nye økonomiske oplysninger om løn, gæld, pension og budget m.m.¹⁰, for at danne sig et indtryk af nuværende økonomi og konsekvensen ved køb af en ny bolig. Oplysningerne bruges som forberedelse til mødet og til kreditvurdering.

Mødet i banken tager typisk 60-90 minutter. På mødet gennemgås kundens nuværende økonomi, mulighederne for køb af nye bolig, samt konsekvenserne heraf. Derudover drøftes eventuelle forventninger til fremtiden. Selve drøftelsen af mulige finansieringsløsninger, kan enten ske på samme møde, eller på et senere tidspunkt.

På baggrund af de oplysninger, som rådgiveren har fået, laves der også kreditvurdering, på bankens vegne, hvor kreditrisiko, markedsrisiko og likviditetsrisiko vurderes. Vurderingen laves på den enkelte kunde og det aktiv som banken belåner. Pengeinstitutterne er ifølge Basel III underlagt kapitalkrav som afspejler den risiko, som banken har påtaget sig ved sine kundeengagementer, og derfor er det vigtigt for instituttet at der bliver lavet en solid vurderingen af kundens tilbagebetalingsevne og -vilje.

2.2.2 Definition af Finansiell rådgiver og boligkreditformidler virksomhed

Definitionen af finansielle rådgivere og boligkreditformidlere findes i Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere § 1 stk. 1: *"... der som led i deres erhvervsmæssige hoved- eller bibeskæftigelse yder rådgivning om finansielle produkter og formidling af boligkreditaftaler til forbrugere..."*

I loven differentieres mellem finansielle rådgivere og boligkreditformidlere. Finansielle rådgivere er: *"En virksomhed, der som led i dennes erhvervsmæssige hoved- eller bibeskæftigelse yder rådgivning om finansielle produkter, bortset fra boligkreditaftaler, til forbrugere"*¹¹ mens boligkreditformidlere er: *"En virksomhed, der som led i sin erhvervsmæssige hoved- eller bibeskæftigelse præsenterer eller tilbyder boligkreditaftaler til forbrugere, indgår sådanne aftaler med en forbruger på vegne af en kreditgiver eller*

¹⁰ God skik for finansielle virksomheder § 9 og 10.

¹¹ Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere § 2 stk. 1 nr. 1.

bistår en forbruger med rådgivning, administration eller andet forberedende arbejde forud for indgåelsen af en boligkreditaftale.”¹²

Som ekstern rådgiver kræver det en tilladelse fra finanstillsynet, for at kunne drive denne type virksomhed, som led i deres erhvervsmæssige hoved- eller bibeskæftigelse, jf. § 3. Opnåelse af tilladelse uddybes senere i rapporten.

Der findes 29 firmaer som har fået tilladelse fra Finanstillsynet til at kalde sig finansiel rådgiver og 33 firmaer, som har fået tilladelse til at kalde sig boligkreditformidler. Typisk har virksomheden begge registreringer, for at kunne rådgive om hele kundens økonomi inklusiv boligfinansiering¹³.

2.2.2.1 Definition af finansielle rådgivere og boligkreditformidlere

I det daglige er der flere forskellige betegnelser som omfavner både finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, som f.eks. *uvildige rådgivere, uafhængig rådgivere eller økonomiske rådgivere*.

De eksterne rådgivere kan vælge at være uafhængige af finansielle virksomheder, og må derfor markedsføre sig som uafhængig, de kan også være afhængige af f.eks. et realkreditinstitut og modtage provision for de kunder som de henviser til dem, i dette tilfælde må de ikke markedsføre sig som uafhængige. Hvis den eksterne rådgiver er uafhængig, skal de have en mere dybtgående viden om alle produkter på markedet¹⁴, så de kan rådgive ud fra de dele af markedet som kan være relevant for kunden. Kravene til at kunne kalde sig uafhængig uddybes nærmere i senere afsnit.

Privatpersoner kan hyre en ekstern rådgiver til at få gennemgået sin økonomi og til økonomisk rådgivning, hvis kunden ønsker rådgivning udenom pengeinstituttet, og eventuelt få en ny vurdering af sin situation.

Der kan fås rådgivning om alle finansielle produkter som f.eks. boligfinansiering, budget, pension, forsikring mv. Rådgivning er det eneste produkt, som de tilbyder¹⁵. De kan ikke garantere at et pengeinstitut kan hjælpe med den pakke, som de finder frem til er den bedste for kunden, hvis pengeinstituttet ikke er af samme opfattelse.

Når man henvender sig til en finansiel rådgiver, vil den eksterne rådgiver typisk ikke have nogen viden om kunden, og man skal derfor opbygge et kendskab til hinanden¹⁶. Virksomheden skal derfor indhente alle oplysninger om kunden, både økonomiske oplysninger, men de skal også have kendskab til de bløde værdier, som for eksempel arbejde, familie og fremtidsplaner¹⁷.

Ifølge uvildig.dk tager de udgangspunkt i *”kundes behov og ønsker, og ikke hvad banken tjener mest på”* og ifølge dem er dette også opskriften på, at kunden kan være sikker på at få den bedste rådgivning og

¹² Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere § 2 stk. 1 nr. 2

¹³ Bilag: Liste over finansielle virksomheder fra finanstillsynet og Bilag: Liste over boligkreditformidlere fra finanstillsynet

¹⁴ Bekendtgørelse om god skik for finansielle rådgivere §10 stk. 2

¹⁵ Frandsen m.fl. (2017): ”Etik og rådgivning i den finansielle sektor” s. 104

¹⁶ Bekendtgørelse om god skik for finansielle rådgivere §5 og 6

¹⁷ Bekendtgørelse om god skik for finansielle rådgivere § 8.

mest optimale løsning.

Uvildige.dk rådgiver hele vejen omkring økonomien, f.eks. har de et "produkt" kaldet Økonomitjek, hvor man får et overblik over hele økonomien med et møde med en handlingsplan¹⁸. De skiller hele økonomien ad, for at samle den igen med den bedste løsning, om det så er afvikling på gæld, en lavere rente, opsparing til pension eller noget helt tredje.¹⁹

Hvis man ønsker at få gennemgået sin økonomi med et Økonomitjek kan man se på bilaget at dette koster 7.475 kr., og hvis man ønsker en udvidet beregning for f.eks. seniorplan eller låntilbud koster det yderligere et gebyr.

I modsætning til uvildige.dk, som har flere afdelinger og dækker det meste af Danmark, findes der også mindre virksomheder, hvor der er færre ansatte. Finansiellaadgivning.dk²⁰ er et mindre firma, med kun en rådgiver, Morten, som også er stifter af virksomheden. Selvom han er alene dækker han alligevel hele Danmark ved at køre rundt til sine kunder, for at sikre at rådgivningen sker i trykke rammer.

Finansiellaadgivning.dk rådgiver og hjælper også med overblik over hele økonomien og optimering heraf, på samme måde som Uvildige.dk. På hjemmesiden bliver der lagt stor vægt på nærvær og kontakt mellem kunden og Morten, man kan godt fornemme det er en mindre virksomhed som sælger sine produkter igennem tryk og nærvær, via hans måde at formidle sig selv og sin rådgivning på.

Der findes som nævnt tidligere flere finansielle rådgivere og boligkreditformidlere på markedet, og som synliggjort ovenfor, har de samme produkter, men med forskellige måder at formidle og håndtere sagerne på.

2.3 Holdninger til rådgivningen

De seneste mange år har debatten raset omkring hvorvidt en bankrådgiver i pengeinstitutter, kan agere som rådgiver. Når man er ansat i en privat virksomhed, med interesse i at skabe indtjening og øge markedsandele for virksomheden, hvordan kan de så fortsat kalde sig rådgivere? Der er jo i virkeligheden tale om sælgere forklædt som rådgivere?

Bankerne har fået kritik for at have en dobbeltrolle i samfundet, hvor de både er forretninger, som er sat i verden for at tjene penge, men at de samtidig pryder sig med at deres ansatte leverer *rådgivning*. For kan det forenes at være sælger og rådgiver på én gang?

Problemet opstår ved at banken ikke er uafhængige rådgiver, men sælger de produkter, som banken har på deres hylder, og derfor mener nogle, at bankrådgivere ikke kan give rådgivning til forbrugeren, uden henblik på salg.

I marts 2018 var bankrådgiverens dobbeltrolle endnu engang oppe at vende i medierne. Denne gang

¹⁸ Bilag: Uvildige.dk økonomitjek

¹⁹ <http://www.uvildige.dk/oekonomisk-raadgivning.aspx>

²⁰ www.Finansiellaadgivning.dk

var det Tænk, som påpegede, at bankrådgiveren er en sælger: *"Men bankens rådgivning er ikke uvildig. Bankrådgiveren er der nemlig for at sælge dig bankens produkter."*²¹

Lynge Andersen og Juul er meget kritiske overfor den rådgivning, der ydes i pengeinstitutterne. De formulerer deres kritik som: *"...meget af det, der foregår i de finansielle virksomheder på (privat)kundesiden ikke har noget med rådgivning at gøre. Der er tale om maskeret rådgivning, hvor virksomhederne lukrerer på, at kunderne efterspørger et godt produktudbud og et rimeligt/godt informationsniveau."*²²

Eksterne rådgivere, som er uafhængige af samarbejdspartnere, har ikke en interesse i at afsætte produkter på samme måde som pengeinstitutterne og få indtjening via produkterne. Deres indtjeningskilde baseres udelukkende på den rådgivning, som tilbydes. Derfor kan der argumenteres for, at deres rådgivning er bedre, end bankrådgivernes, da rådgivningen er uafhængig.

På samme måde som bankerne kritiseres for at være sælgere, kan man også have den tanke, at finansielle rådgivere kan have interesse i at overbevise forbrugerne om, at de har brug for rådgivning udenom banken, for på den måde at kunne øge deres indtjening. Både uvildige.dk og Finansiellaadgivning.dk har som en del af deres markedsføring og salg af dem selv på deres hjemmeside, en kritisk tilgang til bankens rådgivning, som de bruger til at argumentere for deres rådgivning. Hos Uvildige.dk hedder det at: *"Men er det overhovedet muligt at gennemskue bankens mange "gode" tilbud, og kan du overhovedet være sikker på, at det er til din fordel?"*²³

Kritikken af både bankerne og de finansielle rådgivere kan i nogle tilfælde være berettiget, men der er formentlig også mange tilfælde, hvor kritikken ikke er berettiget.

Lynge Andersen og Juul (2015) mener ikke, at definitionen af rådgivning i God skik for finansielle virksomheder, er en reel definition af rådgivning, idet de mener, at en rådgiver skal være *"...uafhængig, hvilket i denne sammenhæng betyder, at rådgiver ikke har nogen (økonomisk) interesse i det valg, den rådsøgende træffer."*²⁴

Denne kritik betyder, at hverken rådgivere ansat i banker eller ikke-uafhængige eksterne rådgivere i Lynge Andersens og Juuls optik vil kunne yde rådgivning, da begge faggrupper har en økonomisk interesse i det valg, som forbrugeren skal træffe.

I modsætning til Lynge Andersens og Juuls kritik er Brandt og Jul Petersen, som påpeger, at *"[d]et er [...] helt naturligt og nødvendigt, at de finansielle virksomheder har påtaget sig at rådgive deres kunder for at opfylde det behov for rådgivning, der findes. Det er kendetegnende, at særligt pengeinstitutterne decideret har kaldt sig "rådgiver" [...] Dermed har man både givet et signal til markedet om at ville imødekomme behovet for rådgivning, men samtidig også rent juridisk meldt klart ud. Ved udtrykkeligt at kalde sig rådgiver vedstår man sig samtidig det juridiske ansvar for eventuelle fejl, som følger med."*²⁵

²¹ <https://taenk.dk/test-og-forbrugerviv/privatoekonomi-og-aftaler/bankraadgiveren-er-en-saelger>

²² Lynge Andersen og Juul i Lynge Andersen (2015) s. 22-23

²³ <https://uvildige.dk/privatkunde.aspx>

²⁴ Lynge Andersen og Juul i Lynge Andersen (2015) s. 7-8

²⁵ Brandt og Petersen i Lynge Andersen (2015) s. 48

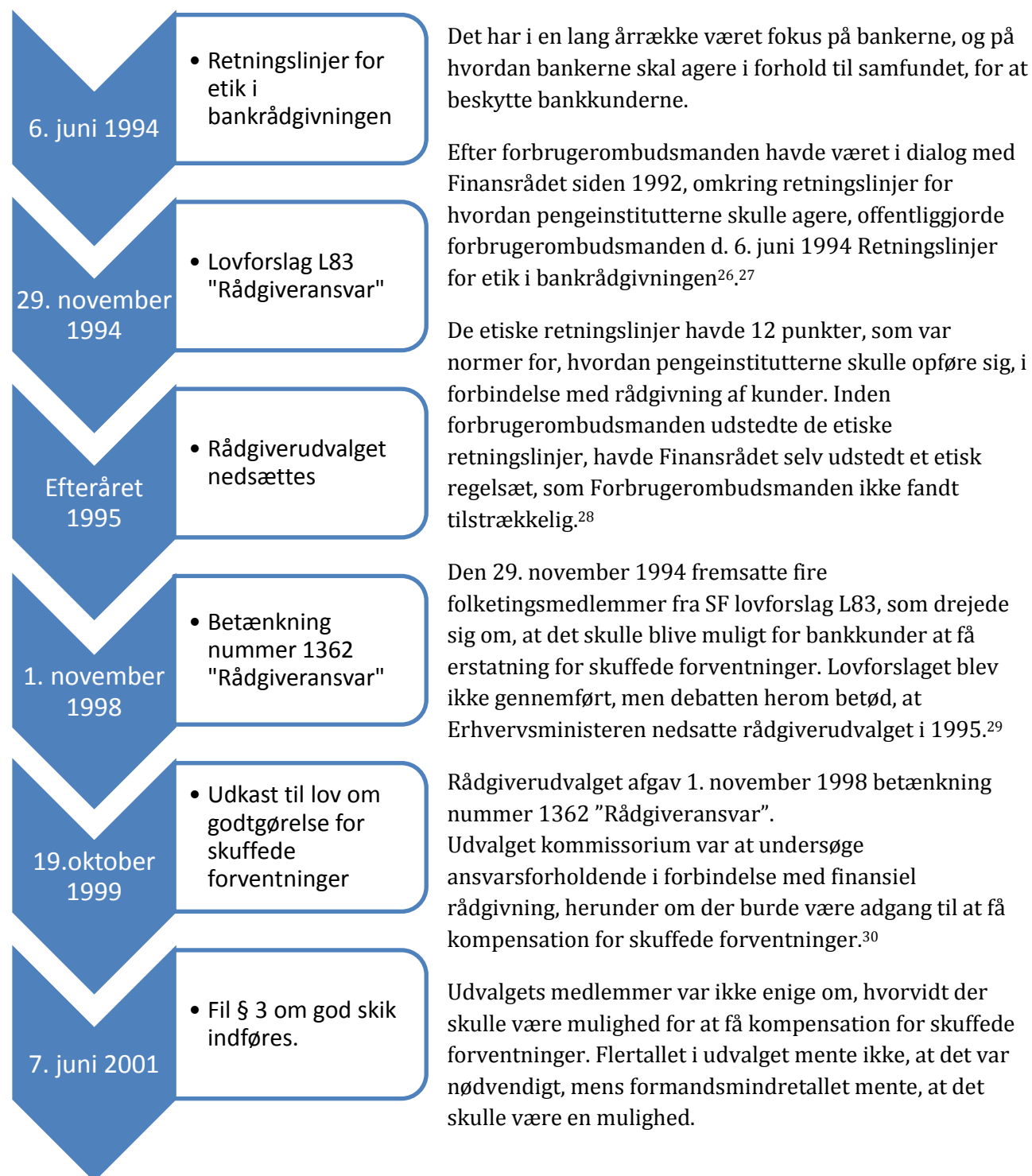
Dermed mener Brandt og Jul Petersen altså, at der er behov for rådgivning i for eksempel pengeinstitutter, og at bankansatte kan kalde sig rådgivere, idet de netop yder den rådgivning, som forbrugerne har behov for.

Et af argumenterne for at bruge eksterne rådgivere i stedet for at få rådgivning gennem pengeinstituttet er for eksempel, at den finansielle rådgiver yder rådgivning om tilgængelige produkter på markedet, hvor et pengeinstitut kun vil yde rådgivning omkring produkter, som pengeinstituttet selv, eller en samarbejdspartner udbyder. Det kunne for eksempel være relevant, når ét realkreditinstitut tilbyder muligheden for at til- og fravælge afdragsfrihed i lånets løbetid, mens et andet institut ikke tilbyder denne mulighed.

Som det vil ses i afsnittet omkring God skik, er både finansielle virksomheder og ikke-uafhængige finansielle rådgivere også forpligtet til at orientere omkring relevante produkter på markedet, hvorfor dette argument ikke kan bruges til at fremhæve eksterne rådgivere, som er uafhængige, i stedet for bankrådgivere eller ikke-uafhængige eksterne rådgivere.

Det ses af ovenstående, at det er svært at blive enig om, hvad rådgivning er, og hvem der kan udføre en korrekt og fyldestgørende rådgivning, da der kan argumenteres for at uafhængig rådgivning er bedst, da der ikke er andre interesser end kundens involveret, men omvendt er ikke-uafhængige rådgivere og bankrådgivere også forpligtet til at oplyse om relevante produkter på markedet.

3. Udvikling i branchen – Tidslinje



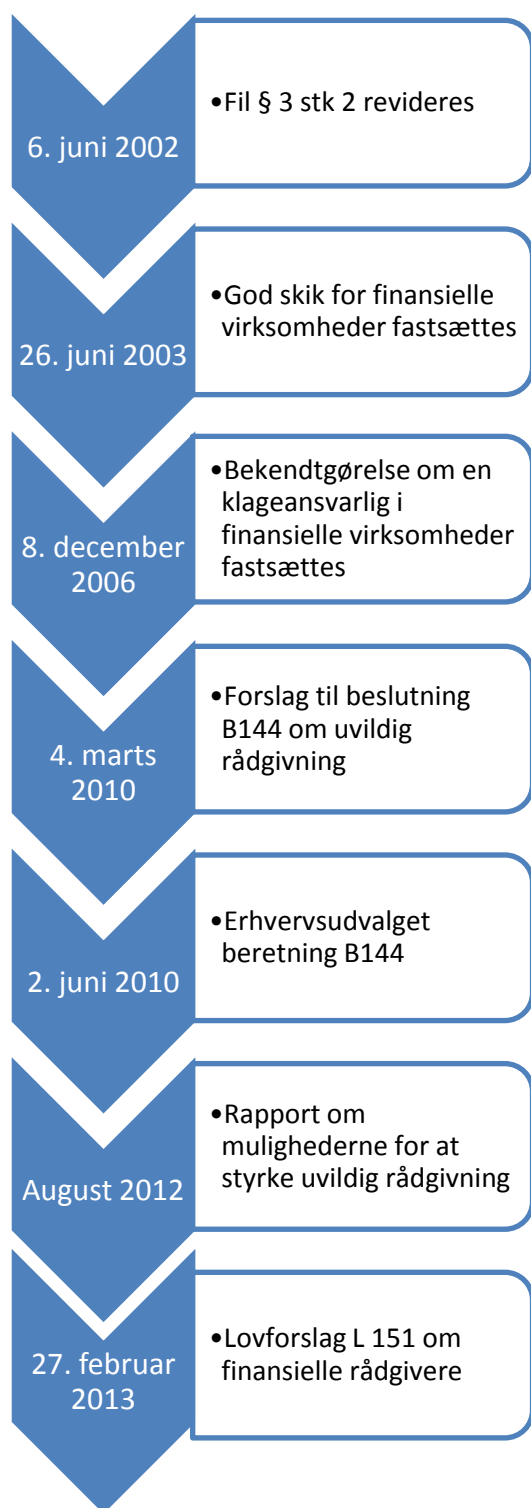
²⁶ Retningslinjer for etik i bankrådgivningen udstedt af Forbrugerombudsmanden kaldes efterfølgende "de etiske retningslinjer"

²⁷ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 91-94

²⁸ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 93

²⁹ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 101

³⁰ Betænkning nummer 1362 punkt 1.2 "Udvalgets kommissorium"



Den 19. oktober 1999 lavede Justitsministeriet forslag om godtgørelse for skuffede forventninger, på baggrund af Betænkning nr. 1362, som ikke blev gennemført.³¹

Den 7. juni 2001 blev Lov om finansielle virksomheder vedtaget³², og i den forbindelse fik Finanstilsynet, til dels i samarbejde med Forbrugerrådet og Konkurrencestyrelsen, beføjelse til at fastsætte nærmere regler om god skik.³³

Finanstilsynets muligheder for at fastsætte nærmere regler om god skik havde kort levetid. Allerede 6. juni 2002 blev Lov om finansiell virksomhed ændret, således kompetencen blev flyttet til økonomi- og erhvervsministeren.³⁴ Økonomi- og erhvervsministeren anvendte sin beføjelse til at fastsætte reglerne for God skik første gang den 26. juni 2003.³⁵

Den 8. december 2006 blev Bekendtgørelse om en klageansvarlig i finansielle virksomheder fastsat.

Den 4. marts 2010 stillede Det Radikale Venstre forslag til folketingsbeslutning B144 om uvildig rådgivning, med ønske om at give forbrugerne mulighed for at fravælge rådgivning i banken til fordel for andre finansielle rådgivere.³⁶

Efter beslutningsforslag B144 afgav Erhvervsudvalget beretning d. 2. juni 2010 omkring beslutningsforslaget, og opfordrede regeringen til at undersøge mulighederne for at sikre forbrugerne bedre rådgivning.³⁷ Erhvervs- og vækstministeriet undersøgte herefter området, og udgav Rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning i august 2012.

Som følge af rapporten fremsatte erhvervs- og vækstministeren d. 27. februar 2013 lovforslag L 151 om finansielle rådgivere, for at gennemføre anbefalingerne i rapporten³⁸. Lov om finansielle rådgivere blev

³¹ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 103

³² Lov om finansielle virksomheder, Lov nr. 501 af 7. juni 2001

³³ Lov om finansielle virksomheder, Lov nr. 501 af 7. juni 2001 § 3 stk. 2.

³⁴ Lov om finansielle virksomheder, Lov nr. 428 af 6. juni 2002 § 3 stk. 2.

³⁵ Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, Bekendtgørelse nr. 604 af 26/06/2003

³⁶ Beslutningsforslag B 144

³⁷ Rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning s.3

³⁸ Bemærkninger til lovforslag L 151 af 27. februar 2013 s. 6



efterfølgende vedtaget den 12. juni 2013. Efter vedtagelsen af lov om finansielle rådgivere, blev der den 1. november 2013 vedtaget bekendtgørelse om kompetencekrav for finansielle rådgivere.

Som følge af Lov om finansielle rådgivere § 7 stk. 2, havde erhvervs- og vækstministeren kompetencer til at fastsætte nærmere regler om god skik³⁹, og God skik for finansielle rådgivere blev herefter fastsat den 18. december 2013.

I februar 2014 afgav udvalget om erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter deres rapport, efter at de havde undersøgt de forbrugerbeskyttende regler i forbindelse med rådgivning om finansielle produkter, og de regler, der var for bevisbyrden i forbindelse med erstatning, samt mulighederne for at anvende de offentligretlige God skik regler i vurderingen af ansvarsgrundlaget i civilretlige erstatningssager.⁴⁰ Effekten af rapporten blev blandt andet at overtrædelse af god skik reglerne blev ansvarspådragende for finansielle virksomheder, jf. Lov om finansiell virksomhed § 43 a.

Den 7. april 2016 blev God skik for boligkredit fastsat, som en del af gennemførelsen af EU-direktiv 2014/17/EU, for at sikre at forbrugere fik god rådgivning i forbindelse med indgåelse af boligkreditaftaler.⁴¹ Som følge af EU-direktivet blev Lov om finansielle rådgivere ændret til Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere den 5. juli 2016. Den 7. april blev bekendtgørelsen om kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere også fastsat.⁴²

Den 1. juni 2016 blev bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager fastsat, som erstatning for den tidligere bekendtgørelse om klageansvarlige i finansielle virksomheder.⁴³

³⁹ Lov om finansielle rådgivere, lov nr. 599 af 12/06/2013

⁴⁰ Rapport om Erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter s. 7-8 og 15-16

⁴¹ Vejledning til God skik for boligkredit, vejledning nr. 9887 af 08/09/2016

⁴² Bekendtgørelse om kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere, Bekendtgørelse nr. 329 af 07/04/2016

⁴³ Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager, Bekendtgørelse nr. 556 af 01/06/2016

4. God skik bekendtgørelserne

Ifølge lov om finansiel virksomhed⁴⁴ § 43 stk. 1 skal finansielle virksomheder drives efter redelig forretningsskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Det betyder, at f.eks. pengeinstitutter skal drives efter god pengeinstitutpraksis.

For ikke-finansielle virksomheder, gælder FIL § 43 stk. 1 ikke, men loven bliver suppleret af Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere⁴⁵ § 7 stk. 1, hvorefter også en finansiel rådgiver eller boligkreditformidler skal drive virksomhed efter redelig forretningsskik og god praksis indenfor sit virksomhedsområde.

Erhvervs- og vækstministeren får ifølge FIL § 43 stk. 2 samt Lov om finansielle rådgivere § 7 stk. 2 beføjelse til at fastsætte nærmere regler om god skik, og dette er sket i Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder⁴⁶, som blev vedtaget i 2003, og senere er revideret flere gange, Bekendtgørelse om god skik for finansielle rådgivere⁴⁷, som blev vedtaget i 2013, efter lov om finansielle rådgivere blev vedtaget, samt Bekendtgørelse om god skik for boligkredit⁴⁸, som blev vedtaget i 2016.

God skik for finansielle virksomheder blev til efter FIL blev ændret i 2002, således det blev økonomi- og erhvervsministeren (nu erhvervs- og vækstministeren) der fik beføjelse til at fastsætte nærmere regler om god skik.⁴⁹

Før dette, var det Finanstilsynet, som havde denne beføjelse⁵⁰, og endnu før dette, havde Forbrugerombudsmanden d. 6. juni 1994 offentliggjort *Retningslinjer for etik i bankrådgivningen*⁵¹ som trådte i kraft 1. oktober 1994⁵² og var gældende, frem til FIL blev ændret i 2002.

Da God skik for finansielle virksomheder blev vedtaget, var der tale om rene offentligretlige regler, hvilket betød, at selvom en finansiel virksomhed overtrådte god skik-reglerne, kunne en forbruger ikke støtte ret herpå, og anvende en overtrædelse heraf, til at få erstatning.

Dog forventede Pengeinstitutankenævnet allerede i 2003, at en overtrædelse af God skik for finansielle virksomheder ville "...få betydning for fastlæggelsen af det erstatningsretlige ansvarsgrundlag."⁵³

⁴⁴ Lov om finansiel virksomhed, lovbekendtgørelse nr. 1140 af 26/09/2017. Herefter kaldet "FIL"

⁴⁵ Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, lovbekendtgørelse nr. 1079 af 05/07/2016. Herefter kaldet "Lov om finansielle rådgivere"

⁴⁶ Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, Bekendtgørelse nr. 330 af 07/04/2016. Herefter kaldet "God skik for finansielle virksomheder"

⁴⁷ Bekendtgørelse om god skik for finansielle rådgivere, bekendtgørelse nr. 331 af 07/04/2016. Herefter kaldet "God skik for finansielle rådgivere"

⁴⁸ Bekendtgørelse om god skik for boligkredit, bekendtgørelse nr. 332 af 07/04/2016 med senere ændringer. Herefter kaldet "God skik for boligkredit"

⁴⁹ På daværende tidspunkt var beføjelsen til at fastsætte nærmere regler om God skik i FIL § 3 stk. 2

⁵⁰ Lov om finansiel virksomhed af 7. juni 2001 § 3 stk. 2

⁵¹ Retningslinjer for etik i bankrådgivningen, herefter kaldet "de etiske retningslinjer"

⁵² Juul i Lynge Andersen (2003) s. 94

⁵³ Pengeinstitutankenævnets årsberetning 2003, s. 25

I 2014 blev FIL § 43a indført, hvorefter det er angivet direkte, at en overtrædelse af God skik-reglerne nu *"...pådrager erstatningsansvar i overensstemmelse med dansk rets almindelige regler."*⁵⁴ Indførslen af FIL § 43a uddybes nærmere i afsnittet om erstatningsret.

Der er ikke på samme måde i Lov om finansielle rådgivere angivet, at overtrædelse af God skik for finansielle rådgivere pådrager erstatningsansvar.

Der findes en generel bestemmelse om, at virksomheder omfattet af den pågældende god skik bekendtgørelse, skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, i både God skik for boligkredit § 4, God skik for finansielle virksomheder § 3, samt God skik for finansielle rådgivere § 2.

De generelle bestemmelser om god skik i bekendtgørelserne er retlige standarder, som har en bred formulering, og ikke et præcist indhold, da det ikke er defineret direkte, hvad det vil sige at handle "redeligt og loyalt". Dermed kan god skik ændre sig i takt med samfundsudviklingen, således den løbende afspejler holdningerne i samfundet. Frandsen m.fl. (2017) har beskrevet, at den generelle god skik bestemmelse skal modvirke at de omfattede virksomheder handler på en tvivlsom måde, som dog ikke er ulovlig efter de andre bestemmelser.⁵⁵

Det fremgår af vejledning til god skik for boligkredit⁵⁶ samt god skik for finansielle virksomheder⁵⁷, at formålet med god skik bestemmelserne er, at tage hensyn til forbrugere, konkurrenter, andre erhvervsdrivende samt almene samfundshensyn, samt at kunderne skal have tillid til markedet, og virksomheder, der agerer på markedet.

Der er ikke udarbejdet vejledning til god skik for finansielle rådgivere, men det vurderes, at formålet med god skik bestemmelsen i denne bekendtgørelse, er at tage de samme hensyn, som det fremgår af de to andre vejledninger. Dette vurderes ud fra, at bestemmelsernes ordlyd er den samme, og alle tre bekendtgørelser blev fastsat eller revideret på samme tidspunkt i 2016.

4.1 God skik for finansielle virksomheder

Formålet med God skik for finansielle virksomheder er, ifølge vejledning til God skik for finansielle virksomheder, at fastsætte samfundets krav til hvordan finansielle virksomheder skal agere⁵⁸.

Kapitel 1: Anvendelsesområde

Anvendelsesområdet for God skik for finansielle virksomheder er fastsat i kapitel 1. Heraf fremgår det, at bekendtgørelsen finder anvendelse på finansielle virksomheder, på private kundeforhold, samt erhvervsmæssige kundeforhold, når disse ikke afskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold, jf. § 1 stk. 1 og stk. 2.

⁵⁴ FIL § 43a

⁵⁵ Frandsen m.fl. (2017): "Etik og rådgivning i den finansielle sektor" s. 21

⁵⁶ Vejledning til god skik for boligkredit er endnu ikke endelig, men på udkast-niveau

⁵⁷ Vejledning til bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder, Vejledning nr. 9971 af 23/09/2016. Herefter kaldet "Vejledning til god skik for finansielle virksomheder"

⁵⁸ Vejledning til God skik for finansielle virksomheder s. 1

Afgrænsningen i anvendelsesområdet, til primært at dække private kundeforhold, er den samme som for Pengeinstitutankenævnet, der også kun kan behandle klager fra erhvervsdrivende, hvis disse ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold.⁵⁹

God skik for finansielle virksomheder finder ikke anvendelse på boligkreditaftaler, jf. § 1 stk. 6., idet disse er omfattet af God skik for boligkredit. Boligkreditaftaler uddybes i afsnittet om God skik for boligkredit.

God skik for finansielle virksomheder, finder derfor anvendelse, når finansielle virksomheder, som f.eks. banker eller realkreditinstitutter, men ikke finansielle rådgivere, indgår aftaler med forbrugere (eller visse erhvervskunder), som ikke omhandler boligfinansiering.

Kapitel 2: Generelle bestemmelser om god skik

Som nævnt tidligere, er der i § 3 en generel bestemmelse om god skik. I Vejledning til God skik for finansielle virksomheder findes der en række eksempler på, hvad der ikke er tilladt efter god skikbestemmelsen. Derudover er det angivet, at overtrædelse af andre forbrugerbeskyttelsesregler, kan være en overtrædelse af § 3.⁶⁰

Juul (2003) påpeger, at bestemmelsen er ny i forhold til de etiske retningslinjer, og sammenholder bestemmelsen med de etiske retningslinjers punkt 2, men påpeger, at § 3 er endnu mere generel end de etiske retningslinjer.⁶¹ Det bør i den forbindelse påpeges, at punkt 2 i de etiske retningslinjer handler om rådgivning, mens god skik bestemmelsen i § 3 handler om den finansielle virksomheds ageren generelt. Til gengæld var der i de etiske retningslinjer punkt 1 bestemmelse om, at *"Pengeinstitutterne skal sikre en etisk adfærd i afsætning af produkter og ydelser og i den hertil knyttede rådgivning"*, hvilket også var en generel bestemmelse omkring pengeinstitutternes generelle adfærd.

Idet § 3 er en generel bestemmelse om, at finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt, er den blevet anvendt af Finanstilsynet til påtale af flere forskellige forhold, for eksempel:

- Påtale af Nykredit Bank for at indhente tilladelse til videregivelse af oplysninger om kundeforholdet til koncernforbundne virksomheder samtidig med indhentning af lovpligtige oplysninger, og ikke gøre opmærksom på, at tilladelsen til videregivelse af oplysninger var frivillig.⁶²
- Påtale af Dragsholm Sparekasse for at sende breve til unge kunder, hvori det blev oplyst at kunden ville blive ringet op af deres bankrådgiver, uden at have modtaget kundernes samtykke til telefonisk henvendelse.⁶³

⁵⁹ Pengeinstitutankenævnets vedtægter § 2 stk. 1.

⁶⁰ Vejledning til God skik for finansielle virksomheder s. 5

⁶¹ Juul i Lyng Andersen (2003) s. 116

⁶² <https://www.finanstilsynet.dk/da/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paatale/2015/Afgoerelse-Nykredit-121115>

⁶³ <https://www.finanstilsynet.dk/da/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paatale/2012/BEK-om-god-skik-3-Paatale-Dragsholm-Sparekasse>

Kapitel 4: Rådgivning

Kapitel 4 i God skik for finansielle virksomheder omhandler reglerne omkring rådgivning.

Rådgivning er defineret som: "...anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder."⁶⁴

Definitionen af rådgivning er en videreudvikling af de etiske retningslinjer, hvor rådgivning blev defineret som "...anbefalinger og vejledninger."⁶⁵

Det følger af § 8 stk. 2, at pengeinstitutter skal yde rådgivning, når en kunde anmoder om det, eller af egen drift, hvis omstændighederne tilsiger det. Ifølge Vejledning til God skik for finansielle virksomheder, vil en finansiell virksomhed ikke være forpligtet til at rådgive i de situationer, hvor en kunde kun efterspørger ren ekspedition, som f.eks. indbetalinger eller valutaveksling. Kravet om at den finansielle virksomhed skal rådgive af egen drift, betyder ikke, at pengeinstituttet løbende uopfordret skal rådgive kunderne, men det er i situationer, hvor pengeinstituttet allerede er i kontakt med kunden.⁶⁶

Når et pengeinstitut yder rådgivning, skal rådgivningen være i kundens interesse, og give kunden et godt beslutningsgrundlag. Derudover skal den finansielle virksomhed sørge for, at rådgivningen er relevant, retvisende og fyldestgørende, og der skal orienteres om relevante risici.⁶⁷ Det fremgår af Vejledning til God skik for finansielle virksomheder at § 8 stk. 3 betyder, at rådgivningen skal leve op til den professionelle standard.

At rådgivningen skal være "*relevant, retvisende og fyldestgørende*" er ikke uddybet i Vejledning til God skik for finansielle virksomheder, men ifølge Frandsen m.fl. (2017) betyder dette, at der ikke må gives mere information end nødvendigt, da der er risiko for *information overload*, så kunden kan miste overblikket, at informationen selvfølgelig skal være korrekt, og at alt det nødvendige information skal medtages.

Juul (2003) mener ikke, at § 8 stk. 1-3 har rettet op på tidligere kritik om, at de etiske retningslinjer ikke var specifik nok omkring forholdet mellem ekspedition og rådgivning.⁶⁸

Pengeinstitutter er som udgangspunkt ikke forpligtet til at rådgive om andre produkter, end dem, som virksomheden selv udbyder, jf. § 11 stk. 1.

Pengeinstituttet skal oplyse kunden om, at dette er tilfældet, og at rådgivningen af denne årsag ikke er uafhængig, jf. § 8 stk. 4. Kravet om at pengeinstituttet skal oplyse om, at rådgivningen ikke er uafhængig, tjener til at gøre det muligt for kunden at vurdere den rådgivning der gives, i forhold til hvad pengeinstituttets motiver er.

Det følger derfor af § 8 stk. 4, at for at en finansielle virksomheds rådgivning kan betegnes som uafhængig, skal virksomheden rådgive om de produkter, der er relevante for kunden, også produkter, som virksomheden ikke selv udbyder. Derudover er det præciseret i Vejledning til God skik for finansielle virksomheder, at der er tale om uafhængig rådgivning, når "... resultatet af rådgivningen

⁶⁴ God skik for finansielle virksomheder § 8 stk. 1.

⁶⁵ De etiske retningslinjer punkt 2

⁶⁶ Vejledning til God skik for finansielle virksomheder s. 13

⁶⁷ God skik for finansielle virksomheder § 8 stk. 3

⁶⁸ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 123.

hverken direkte eller indirekte påvirker den finansielle virksomheds indtjening."⁶⁹

Uanset, at finansielle virksomheder kun er forpligtet til at rådgive om egne produkter, er der i § 11 stk. 3 krav om, at finansielle virksomheder skal informere om relevante produkter på markedet, ud fra sit generelle markedskendskab.

Det følger af § 11 stk. 2 at hvis rentesatser, bidragssatser eller andre udgifter til den finansielle virksomhed, fastsættes ud fra kundens forhold, skal kunden oplyses om dette inden der indgås en aftale. Derudover skal kunden på forespørgsel, have oplyst, hvad der er bestemmende for kundens placering i for eksempel et rentespænd.

Juul (2003) påpeger, at § 11 er en sammensætning af de etiske retningslinjer punkt 3 og punkt 6, om henholdsvis rådgivning og prisdifferentiering.⁷⁰

Juul (2003) mener, at det er et problem, at der kun er krav om rådgivning om egne produkter, mens der udelukkende skal *informeres* om relevante produkttyper på markedet på baggrund af det generelle markedskendskab. Han stiller også spørgsmålstegn omkring koncerner – hvorvidt disse er forpligtet til at rådgive om hele koncernens produkter?⁷¹

Spørgsmålet om koncerner er der blevet rettet op på igennem Vejledning til God skik for finansielle virksomheder, hvor det fremgår, at *egne produkter* skal fortolkes bredt, så det både omfatter produkter, hvor den finansielle virksomhed er medkontrahent, og produkter, som formidles af den finansielle virksomhed.⁷²

Juul (2003) mener ikke, at problemerne med prisdifferentiering og manglende gennemsigtighed løses gennem § 11 stk. 2, da et pengeinstitut kun er pålagt at oplyse om prisspænd, og *hvilke forhold hos kunden* der kan være bestemmende for indplaceringen, men ikke hvad kunden skal gøre, for at forbedre sin indplacering, og dermed forbedre rentesatser, bidragssatser samt priser.⁷³

En finansiell virksomhed skal opfylde "Kend din kunde-princippet", som betyder, at en finansiell virksomhed skal inden rådgivning indhente oplysninger fra kunden, omkring kundens økonomi, erfaring med et givne produkt, risikovillighed m.m., og rådgivningen skal baseres på disse oplysninger, samt eventuelle andre oplysninger, som den finansielle virksomhed har om kunden, jf. §§ 9 og 10.

Det følger af vejledning til God skik for finansielle virksomheder, at i eksisterende kundeforhold, kan den finansielle virksomhed bruge de oplysninger, som virksomheden allerede har om kunden, så længe disse ikke er for gamle, og der ikke er sket store ændringer.⁷⁴

Juul (2003) påpeger i forbindelse med denne bestemmelse, at pengeinstitutter ikke er ligesom alle andre forretninger, fordi produkterne som udbydes, er specialiserede, og kan påvirke kundernes liv, og derfor bør det ikke være nok, at et pengeinstitut lægger kundernes oplysninger til grund for rådgivningen. Han mener, at der er risiko for, at pengeinstitutterne beder kunderne om at udfylde et standardspørgeskema, hvor kunderne skal afgive deres oplysninger, og så kan pengeinstitutterne

⁶⁹ Vejledning til god skik for finansielle virksomheder s. 14

⁷⁰ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 126

⁷¹ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 127

⁷² Vejledning til god skik for finansielle virksomheder s. 15

⁷³ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 128

⁷⁴ Vejledning til god skik for finansielle virksomheder s. 15

anvende dette som grundlag for rådgivningen.⁷⁵

I praksis er det ikke som Juul frygtede i 2003 omkring indhentning af oplysninger fra kunden. Finansielle virksomheder får dokumenteret oplysninger omkring kundens økonomi gennem lønsedler, årsopgørelser med mere, og baserer rådgivningen herpå. Den praktiske betydning af at pengeinstitutterne kan lægge kundens oplysninger til grund for rådgivningen er, at hvis en kunde for eksempel ikke har oplyst om et forhold, og det ikke er åbenlyst for pengeinstituttet, er det ikke instituttets fejl, at der ikke er taget højde for det.

Det er reguleret i § 12 stk. 1, at en kunde, inden rådgivningen, skal oplyses om, hvis virksomheden eller rådgiveren har *særlig interesse* i rådgivningens resultat. Derudover skal det oplyses, om virksomheden eller rådgiveren modtager provision med mere, jf. § 12 stk. 2.

Dette er uddybet i Vejledning til God skik for finansielle virksomheder, hvor det slås fast, at der er tale om tilfælde, hvor "*...der kan være en modsætning mellem kundens interesse i rådgivningssituationen og den finansielle virksomheds interesse...*"⁷⁶

Juul (2003) stiller spørgsmålstegn til reglerne om, at der skal oplyses, såfremt et pengeinstitut eller den enkelte medarbejder har særlige interesser, samtidig med at der rådgives, for eksempel hvis medarbejderen eller instituttet modtager provision. Juul (2003) spørger, om det er alle medarbejdere, der skal oplyse om denne særinterese, hvis der for eksempel er en salgskonkurrence, eller om det kun er medarbejdere, som er inde for rækkevidde af at vinde konkurrencen? Derudover stiller han sig kritisk overfor ordlyden *direkte sammenhæng* i § 12 stk. 2 vedrørende medarbejdere, der modtager provision.⁷⁷

I Vejledning til god skik for finansielle virksomheder står, at "*...det er en forudsætning, at der er en direkte sammenhæng mellem det konkrete salg og vedkommendes aflønning*"⁷⁸, hvilket må fortolkes således, at hvis der for eksempel skal opnås 10 salg af et givent produkt, for at opnå en præmie, skal medarbejderen kun oplyse omkring vederlaget ved det 10. salg, da det kun er der, der er en direkte sammenhæng.

Finansielle virksomheder skal oplyse en kunde om de skattemæssige konsekvenser, som rådgivningen behandler, jf. § 13, stk. 1. Det samme er gældende for påvirkning af muligheden for at modtage offentlige tilskud eller lignende, jf. § 13 stk. 2. Det er præciseret i Vejledning til God skik for finansielle virksomheder, at der ikke er tale om personlige anbefalinger, men generelle principper for beskatning, som f.eks. rentefradrag. Hvis kunden herudover ønsker rådgivning om skattemæssige forhold, kan den finansielle virksomhed henvise til anden rådgivning.

Kapitel 8: Tilsyn og straffebestemmelser

Kapitel 8 i God skik for finansielle virksomheder indeholder reglerne for tilsyn og straffebestemmelser.

Ifølge § 29 kan Finanstilsynet give finansielle virksomheder påbud, hvis ikke bestemmelserne i God

⁷⁵ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 124-125

⁷⁶ Vejledning til god skik for finansielle virksomheder s. 16

⁷⁷ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 129

⁷⁸ Vejledning til god skik for finansielle virksomheder s. 17

skik for finansielle virksomheder overholdes, jf. FIL § 348, stk. 2. Hvis ikke påbud efterleves, kan der straffes med bøde, jf. § 30.

Som nævnt tidligere, vil en overtrædelse af bekendtgørelsen også kunne indgå i vurderingen af erstatningspligt efter de almindelige regler, jf. FIL § 43 a.

4.2 God skik for finansielle rådgivere

Kapitel 1: Anvendelsesområde

Kapitel 1 i God skik for finansielle rådgivere indeholder anvendelsesområdet for bekendtgørelsen. Heraf fremgår det, at bekendtgørelsen finder anvendelse på finansielle rådgivere, men ikke for boligkreditaftaler jf. § 2 stk. 2.

Boligkreditaftaler er undtaget fra anvendelsesområdet, ligesom med God skik for finansielle virksomheder, da disse er omfattet af God skik for boligkredit.

God skik for finansielle rådgivere finder derfor anvendelse, når finansielle rådgivere indgår aftaler med en kunde, om rådgivning, som ikke omhandler boligkreditaftaler. Dette er årsagen til, at bekendtgørelsens navn er "God skik for finansielle rådgivere", og ikke "God skik for finansielle rådgivere og boligkreditformidlere", da boligkreditformidlere ikke er omfattet af bekendtgørelsen.

Kapitel 2: Generelle bestemmelser om god skik

Som tidligere nævnt, indeholder § 2 den generelle bestemmelse om god skik for finansielle rådgivere. Da der ikke findes en vejledning til God skik for finansielle rådgivere, er det ikke nærmere uddybet, hvad der ligger i, at finansielle rådgivere skal handle redeligt og loyalt, modsat God skik for finansielle virksomheder.

Selvom det ikke står anført i en vejledning til bekendtgørelsen, vil overtrædelse af andre forbrugerbeskyttende regler også kunne være en overtrædelse af God skik-bestemmelsen, ligesom ved God skik for finansielle virksomheder.

Det fremgår af § 5 stk. 1 at der skal indgås en samarbejdsaftale mellem den finansielle rådgiver og forbruger, inden den finansielle rådgiver starter på arbejdet for forbrugeren. Stk. 2 indeholder minimumskrav til hvad der skal indgå i samarbejdsaftalen, og her skal særligt fremhæves nummer 6 omkring hvorvidt den finansielle rådgiver er uafhængig eller ej. Hvis ikke den finansielle rådgiver er uafhængig, skal dette oplyses inden rådgivningen. Kravet svarer til kravet i God skik for finansielle virksomheder, og gør det muligt for kunden at vurdere den rådgivning, der modtages.

Kapitel 3: Rådgivning

Kapitel 3 i God skik for finansielle rådgivere indeholder bestemmelser omkring rådgivning.

Rådgivning er defineret som "...personlige anbefalinger til en forbruger om transaktioner i tilknytning til finansielle produkter"⁷⁹ og det er uddybet, at rådgivningen skal være i forbrugerens interesse, og skal sætte forbrugeren i stand til at træffe en beslutning. Derudover skal rådgivningen, ligesom rådgivningen i God skik for finansielle virksomheder være "...relevant, retvisende og fyldestgørende."⁸⁰ Den finansielle rådgiver skal også give forbrugeren oplysninger om de relevante risici.

Definitionen af rådgivning er ikke enslydende i God skik for finansielle rådgivere og God skik for finansielle virksomheder. Frandsen m.fl. (2017) mener, at dette skyldes, at rådgivningen i finansielle virksomheder er bredere end rådgivning ydet af finansielle rådgivere.⁸¹

En af forskellene ligger i, at der i God skik for finansielle rådgivere angives *personlige anbefalinger* mens der i God skik for finansielle virksomheder angives *anbefalinger*. Dette kan skyldes at hvis kunden får rådgivning hos en finansiell rådgiver, er rådgivningen hovedydelsen, hvorimod hos finansielle virksomheder, vil rådgivningen typisk være en del af, at man også køber et produkt.

Finansielle rådgivere skal, inden der rådgives, anmode kunden om oplysninger om kundens økonomiske situation, erfaring med de relevante ydelser og risikovillighed, og derudover også ønsker til den finansielle situation, jf. § 8 stk. 1, og rådgivningen skal tage udgangspunkt i disse oplysninger, jf. § 9 stk. 1. Juuls (2003) kritik af udformningen af kravet til indhentning af oplysninger kan overføres til denne bestemmelse også.

I § 10 er der fastsat hvilke oplysninger en finansiell rådgivning skal give kunden i forbindelse med rådgivningen. Det er heri fastsat, at der skal gives oplysninger om *relevante produkter og ydelser*. Hvis den finansielle rådgiver er uafhængig efter § 9 i Lov om finansielle rådgivere, skal rådgivningen være på baggrund af de relevante produkter på markedet, efter undersøgelse af det relevante marked for kunden, jf. § 10 stk. 2.

Hvis en finansiell rådgiver ikke er uafhængig efter § 9 i Lov om finansielle rådgivere, skal oplyse om dette i forbindelse med rådgivningen, og informere om relevante produkttyper på markedet, efter sit generelle markedskendskab, jf. § 10 stk. 3.

Dermed skal rådgivning ydet af en uafhængig finansiell rådgiver være dybere end rådgivning fra finansielle virksomheder eller fra ikke-uafhængige finansielle rådgivere, da disse, som nævnt tidligere, blot skal orientere om relevante produkter på markedet.

Ligesom for finansielle virksomheder, der ikke er uafhængige, skal ikke-uafhængige finansielle rådgivere oplyse, hvis de har *særlig interesse* i resultatet af rådgivningen, og omfanget af denne, jf. § 11, stk. 1. Kritikken fra Juul (2003) omkring God skik for finansielle virksomheder § 12, kan også henføres til denne bestemmelse, da bestemmelserne er udformet på samme måde.

⁷⁹ God skik for finansielle rådgivere § 7 stk. 1.

⁸⁰ God skik for finansielle rådgivere § 7 stk. 2.

⁸¹ Frandsen m.fl. (2017) "Etik og rådgivning i den finansielle sektor" s. 34

Ligesom finansielle virksomheder, er det reguleret, at finansielle rådgivere skal rådgive om skattemæssige konsekvenser, som er relevant for forbrugeren, samt påvirkning af muligheden for at modtage offentlige tilskud m.m., jf. § 12.

Det kan diskuteres, hvorvidt principperne for inddragning af skattemæssige konsekvenser er de samme, som i God skik for finansielle virksomheder, idet der ikke findes en vejledning til God skik for finansielle rådgivere, som uddyber bestemmelserne i bekendtgørelsen. Det, der taler for, at det er samme princip, således der udelukkende er tale om generelle principper, er at bekendtgørelserne er udarbejdet på samme tid. Det, der taler imod, at det er samme princip, er at ordlyden er forskellig i de to bekendtgørelser. Forskellen mellem § 12 stk. 1 og 2 og God skik for finansielle virksomheder § 13 stk. 1 og 2 er, at finansielle rådgivere *skal inddrage konsekvenserne* mens finansielle virksomheder *skal oplyse om konsekvenserne*.

I nedenstående afsnit omkring God skik for boligkredit belyses dette også, og heraf fremgår, at der er tale om samme krav til finansielle virksomheder og finansielle rådgivere, og det konkluderes derfor, at kravet her også er ens for finansielle rådgivere og finansielle virksomheder, uanset at ordlyden ikke er ens.

Kapitel 4: Tilsyns- og straffebestemmelser

Kapitel 4 i God skik for finansielle rådgivere indeholder reglerne for tilsyn og straffebestemmelser.

Finanstilsynet er bemyndiget til at give påbud, hvis ikke bestemmelserne i bekendtgørelsen overholdes, jf. God skik for finansielle rådgivere § 13, og konsekvensen af ikke at efterleve påbud er bøde, jf. God skik for finansielle rådgivere § 14.

4.3 God skik for boligkredit

Hovedformålet med God skik for boligkredit har ifølge høring om bekendtgørelse om god skik for boligkredit m.fl.⁸² været, at sikre forbrugerne beskyttelse, når de optager boliglån.

Forbrugeren er i forhold til en kreditgiver eller kreditformidler den svage part, og der søges igennem God skik for boligkredit at beskytte denne, således der er sikkerhed for, at en forbruger modtager rådgivning, inden der optages boliglån.

Derudover er formålet med God skik for boligkredit at samle de gældende god skik bekendtgørelser om boliglån i en samlet bekendtgørelse, som dækker alle boligkreditgivere og boligkreditformidlere, samt at gennemføre dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU⁸³.

⁸² Høring om bekendtgørelse om god skik for boligkredit m.fl., af 23. november 2015, J.nr. 1911-0037/sba. Herefter kaldet "Høringsbrevet"

⁸³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU. Herefter kaldet "Boligkreditdirektivet"

Ifølge høringsbrevet betyder samlingen af alle parter, der rådgiver om boligkreditaftaler, at forbrugerne får den samme rådgivning, uanset hvilken type virksomhed, forbrugeren henvender sig til.⁸⁴

Kapitel 1: Anvendelsesområde:

God skik for boligkredit gælder for boligkreditaftaler ydet eller formidlet af en finansiel virksomhed, en boligkreditformidler, eller et ejendomskreditselskab, jf. § 1, stk. 1 og 2. Visse dele af God skik for boligkredit er kun gældende for boligkreditaftaler med en hovedstol på over 100.000 kr., jf. § 1 stk. 3. Således gælder God skik for boligkredit både for finansielle virksomheder og boligkreditformidlere.

Kapitel 2: Definitioner

Kapitel 2 definerer de mest centrale begreber i God skik for boligkredit.

Boligkreditaftaler er defineret i § 3 nr. 1, som en aftale, hvor en kreditgiver yder lån mod sikkerhed i form af pant eller tilsvarende sikkerhed i en fast ejendom til beboelse til en forbruger. Der kan derfor kun være tale om en boligkreditaftale, hvis debitor er en forbruger.

Rådgivning er defineret i § 3 nr. 2, som "Personlige anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en transaktion, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af forbrugers valgmuligheder."

Bestemmelsen er ifølge Vejledning til God skik for boligkredit enslydende med definitionen af rådgivning i God skik for finansielle virksomheder § 8 stk. 1.⁸⁵ Det bør dog her bemærkes, at i God skik for finansielle virksomheder, er der ikke tale om personlige anbefalinger, men blot anbefalinger.

Rådgivningstjenester er defineret i § 3 nr. 3. Efter denne bestemmelse, er rådgivningstjenester "personlige anbefalinger til en forbruger, som vedrører en eller flere transaktioner i forbindelse med boligkreditaftaler, og som er uafhængig af ydelsen af boligkreditaftalen..."

Rådgivningstjenestebegrebet stammer fra Boligkreditdirektivets artikel 4, nr. 21.⁸⁶

Rådgivningstjenester bliver uddybet i Vejledning til God skik for boligkredit, som værende "...aktiviteter som virksomheden yder uafhængigt af boligkreditaftalen. Der er således tale om en separat ydelse, som ydes af en erhvervsdrivende."⁸⁷

Definitionen af rådgivningstjenester er i overensstemmelse med definitionen af rådgivning i God skik for finansielle rådgivere, hvor der også er tale om personlige anbefalinger.

Det ses altså, at der i God skik for boligkredit skelnes mellem rådgivning og rådgivningstjenester, hvor *rådgivning* er ydelsen, som kunden modtager af f.eks. banken eller realkreditinstituttet, mens *rådgivningstjeneste* er ydelsen, som kunden modtager af en boligkreditformidler, som ikke yder boligkreditaftalen. I praksis vil der derfor være tale om en ekstern rådgiver, der yder rådgivningstjenester.

⁸⁴ Høringsbrevet s. 2

⁸⁵ Vejledning til God skik for boligkredit s. 3

⁸⁶ Vejledning til God skik for boligkredit s. 3

⁸⁷ Vejledning til God skik for boligkredit s. 3

Boligkreditformidler er defineret i God skik for boligkredit § 3 nr. 4. Det fremgår heraf, at begrebet dækker over både virksomheder, der tilbyder boligkreditaftaler, samt virksomheder, der yder rådgivningstjenester.

Af vejledning til God skik for boligkredit fremgår det, det typisk er pengeinstitutter, som er boligkreditformidlere, når de formidler aftaler fra realkreditinstitutter, men at begrebet også dækker over finansielle rådgivere, når de yder rådgivningstjenester, og præsenterer eller tilbyder en forbruger boligkreditaftaler.⁸⁸

Kapitel 3: Generelle bestemmelser om god skik ved ydelse af boligkreditaftaler

Som tidligere nævnt, er der i § 4 den generelle bestemmelse om god skik.

Det fremgår af Vejledning til god skik for boligkredit, at den generelle bestemmelse om god skik er en gennemførsel af Boligkreditdirektivets artikel 7.⁸⁹

Ligesom i Vejledning til god skik for finansielle virksomheder, indeholder Vejledning til god skik for boligkredit også eksempler på krav, der følger af god skik-bestemmelsen.

Kapitel 4: Generelt om rådgivningsaftaler og oplysningsforpligtelser for boligkreditformidlere

§ 8 stk. 1 indeholder krav om hvilke oplysninger en boligkreditformidler skal give en forbruger, inden rådgivning eller rådgivningstjeneste. Det følger af § 8 stk. 1 nr. 3 at en boligkreditformidler, der samarbejder med specifikke boligkreditgivere, skal oplyse kunden om det. Det fremgår derudover af § 8 stk. 1 nr. 6, at boligkreditformidlere skal oplyse kunden om hvorvidt der modtages provision i forbindelse med boligkreditformidlingen.

At boligkreditformidleren skal oplyse om eventuel provision svarer til kravet om at finansielle virksomheder og finansielle rådgivere skal oplyse om hvorvidt de er uafhængige, således kunden kan vurdere den rådgivning der ydes.

Kapitel 7: Rådgivning og rådgivningstjenester i forbindelse med boligkreditaftaler

Det følger af § 11 stk.1 at en finansiell virksomhed skal yde en forbruger rådgivning, med mindre dette udtrykkeligt frabedes. Derudover skal rådgivningstjenester ydes, hvis det er aftalt.

Dette er en modsætning til God skik for finansielle virksomheder § 8 stk. 2, hvorefter en finansiell virksomhed skal yde en forbruger rådgivning, hvis kunden anmoder om det, eller hvis omstændighederne tilsiger det, og er således en stramning på området.

Ligesom god skik for finansielle virksomheder og god skik for finansielle rådgivere, skal rådgivningen tilgodese kundens interesser, og være "...relevant, retvisende og fyldestgørende."⁹⁰ Den finansielle rådgiver skal også give forbrugeren oplysninger om de relevante risici.⁹¹

⁸⁸ Vejledning til God skik for boligkredit s. 3

⁸⁹ Vejledning til God skik for boligkredit s. 5

⁹⁰ God skik for boligkredit § 11 stk. 2

⁹¹ God skik for boligkredit § 11 stk. 2

Det fremgår af Vejledning til God skik for boligkredit, at rådgivningen skal baseres på "Kend din kunde"-princippet, som også er gældende i God skik for finansielle virksomheder og God skik for finansielle rådgivere.

Ikke-uafhængige boligkreditformidlere, som yder rådgivningstjenester, skal efter § 11 stk. 5 og 6 oplyse om, at rådgivningstjenesten kun omfatter de produkter, som virksomheden formidler, og kun give forbrugeren information om relevante produkter på markedet, ud fra sit generelle markedskendskab. Igen kan der henvises til kravet for finansielle virksomheder og finansielle rådgivere, som også skal deklarere, hvorvidt de er uafhængige eller ej, således kunden forstår den rådgivning, der modtages.

I § 11 stk. 7 ses en klar forskel på kravene til rådgivning som ydes af for eksempel et pengeinstitut, som ikke er uafhængig og rådgivningstjeneste, som ydes af en uafhængig ekstern rådgiver. Heraf fastsættes det, at finansielle virksomheder og ikke-uafhængige boligkreditformidlere, som yder rådgivningstjenester, skal inddrage et tilstrækkeligt antal produkter i *virksomhedens produktudvalg* ved anbefaling af den bedste kreditaftale til forbrugeren, mens en uafhængig rådgiver, skal inddrage et tilstrækkeligt antal produkter *der findes på markedet* ved anbefaling af den bedste kreditaftale til forbrugeren.

Der er ikke angivet i Vejledning til God skik for boligkredit hvor mange forskellige produkter der er tale om, men blot for ikke-uafhængige virksomheder, at det "*...vil afhænge af størrelsen af virksomhedens produktudvalg. Således kan to produkter efter omstændighederne anses for at være et tilstrækkeligt antal*"⁹², og for uafhængige virksomheder, at det "*...vil afhænge af produktudvalget og markedet generelt.*"⁹³

Kravet til de oplysninger, som en virksomhed efter § 12 stk. 1, skal indhente forud for rådgivning eller rådgivningstjeneste, er ikke formuleret på samme måde som i God skik for finansielle virksomheder § 9 stk. 1 samt God skik for finansielle rådgivere § 8 stk. 1. Efter God skik for boligkredit skal der indhentes oplysninger om "*...forbrugerens personlige og finansielle situation samt forbrugerens præferencer og målsætninger...*" og rådgivningen skal "*...tage højde for de risici, der er forbundet med forbrugerens situation i den foreslåede boligkreditaftales løbetid*".⁹⁴

Forbrugerens personlige situation er ikke nævnt i hverken God skik for finansielle virksomheder eller God skik for finansielle rådgivere. Det vurderes, at dette krav er medtaget, fordi der er tale om boligfinansiering, som typisk er den største gæld, som en almindelig privatkunde optager. Der er i både God skik for finansielle virksomheder § 9 stk. 1 og God skik for finansielle rådgivere § 8 stk. 1 nævnt, at man skal indhente oplysninger om kundens risikovillighed, hvilket ikke er nævnt direkte i God skik for boligkredit § 12. Det kan diskuteres hvorvidt *forbrugerens præferencer* er dækkende for det samme. Der er tillige nævnt i vejledningen til God skik for boligkredit, at der skal tages højde for hvilke konsekvenser det vil have, hvis der sker kraftige rentestigninger i lånets løbetid, hvis der er tale om et variabelt forrentet lån. Dette vurderes igen at skyldes størrelsen på boliglån.

⁹² Vejledning til God skik for boligkredit s. 14

⁹³ Vejledning til God skik for boligkredit s. 14-15

⁹⁴ God skik for boligkredit § 12 stk. 1.

Kundens erfaring er ikke nævnt direkte i § 12 stk. 1, men er nævnt i Vejledning til God skik for boligkredit⁹⁵, og det vurderes derfor, at kravet er det samme.

Ligesom ved God skik for finansielle virksomheder og God skik for finansielle rådgivere, er der i God skik for boligkredit krav til, at en kunde skal oplyses om, hvis virksomheden har *særlig interesse* i rådgivningen/rådgivningstjenestens resultat.⁹⁶ Kritikken fra Juul (2003) omkring særlig interesse kan overføres til denne bestemmelse, da den er udarbejdet på samme måde som i God skik for finansielle virksomheder.

Der er også i God skik for boligkredit medtaget bestemmelser omkring konsekvenserne af skatteregler og modtagelse af offentlige tilskud i § 14 stk. 1 og 2. Ifølge bestemmelsen skal virksomheden *inddrage og oplyse om* konsekvenserne, og der er således tale om en sammenskrivning af God skik for finansielle virksomheder og god skik for finansielle rådgivere.

Af Vejledning til God skik for boligkredit fremgår det, ligesom i Vejledning til god skik for finansielle virksomheder, at der er tale om generelle principper for beskatning.⁹⁷

Kapitel 12: Straffebestemmelser

Kapitel 12 i God skik for boligkredit indeholder straffebestemmelserne for overtrædelse af bekendtgørelsen.

Til forskel fra God skik for finansielle virksomheder og God skik for finansielle rådgivere, hvor det er angivet, at det kan straffes med bøde, hvis påbud fra Finanstilsynet ikke efterleves, er det angivet i God skik for boligkredit § 27, at overtrædelse af visse bestemmelser i God skik for boligkredit fører til bøder direkte.

4.4 Delkonklusion

Der findes God skik bekendtgørelser for både finansielle virksomheder, finansielle rådgivere samt for boligkredit.

Anvendelsesområdet for de tre bekendtgørelser er ikke ens. God skik for finansielle virksomheder gælder for finansielle virksomheder, i forbindelse med private kundeforhold, og er ikke gældende for boligkreditaftaler. God skik for finansielle rådgivere gælder for finansielle rådgivere, og gælder ikke for boligkreditaftaler. God skik for boligkredit gælder for både finansielle virksomheder og boligkreditformidlere, på aftaler om boligkredit.

Alle tre God skik bekendtgørelser har en central bestemmelse om, at de omfattede virksomheder skal handle redeligt og loyalt.

⁹⁵ Vejledning til God skik for boligkredit s. 15

⁹⁶ God skik for boligkredit § 13 stk. 1.

⁹⁷ Vejledning til god skik for boligkredit s. 16

Der er i alle tre bekendtgørelser bestemmelser om, at hvis rådgivningen ikke er uafhængig, skal kunden oplyses herom. Derved sikres det, at kunden ved på hvilken baggrund rådgivningen er ydet.

Afsnittet om rådgivning varierer imellem bekendtgørelserne.

I god skik for finansielle virksomheder bliver det slået fast, at finansielle virksomheder skal yde rådgivning, når kunden anmoder om det, eller hvis situationen tilsiger det. Rådgivningen skal være i kundens interesse, og give kunden et godt beslutningsgrundlag.

Rådgivningen skal kun omfatte egne produkter, og derudover skal den finansielle virksomhed orientere om relevante produkter på markedet, ud fra virksomhedens generelle markedskendskab. Rådgivningen skal baseres på kundens oplysninger.

I god skik for finansielle rådgivere fastslås det ikke hvornår der skal ydes rådgivning. Dette skyldes, at hele forholdet mellem kunden og den finansielle rådgiver er baseret på rådgivning.

Rådgivningen skal være i kundens interesse og give kunden et godt beslutningsgrundlag, ligesom i god skik for finansielle virksomheder.

Rådgivningen skal omfatte relevante produkter og ydelser. I forhold til finansielle virksomheder, laves der her en opsplitning af henholdsvis uafhængige og ikke-uafhængige finansielle rådgivere. Hvis der er tale om en uafhængig finansiell rådgiver, skal rådgivningen være på baggrund af relevante produkter på markedet, mens for ikke-uafhængige rådgivere, skal rådgivningen være på baggrund af relevante produkter, som rådgiveren formidler, og der skal orienteres om relevante produkttyper på markedet, ud fra rådgiverens generelle markedskendskab.

Rådgivningen skal baseres på kundens oplysninger.

Ifølge god skik for boligkredit skal en finansiell virksomhed yde rådgivning, med mindre kunden frabeder sig rådgivning. Rådgivningstjenester, som ydes af boligkreditformidlere, som ikke er boligkreditgiver, skal ydes, når det er aftalt.

Rådgivningen skal være i kundens interesse og give kunden et godt beslutningsgrundlag, ligesom i god skik for finansielle virksomheder og god skik for finansielle rådgivere.

Der skelnes i God skik for boligkredit mellem uafhængige og ikke-uafhængige boligkreditformidlere. Rådgivning af uafhængige boligkreditformidlere skal omfatte et tilstrækkeligt antal produkter, som findes på markedet, mens ikke-uafhængige boligkreditformidlere skal medtage et tilstrækkeligt antal produkter i virksomhedens produktudvalg. Det er ikke fastsat direkte hvor mange produkter der er tale om, da det vil afhænge af markedet.

Rådgivningen skal baseres på kundens oplysninger, men til forskel for god skik for finansielle virksomheder og god skik for finansielle rådgivere, står der i god skik for boligkredit, at kundens personlige situation også skal medtages. Derudover skal risici i boligkreditaftalens løbetid, som for eksempel rentestigninger, medtages.

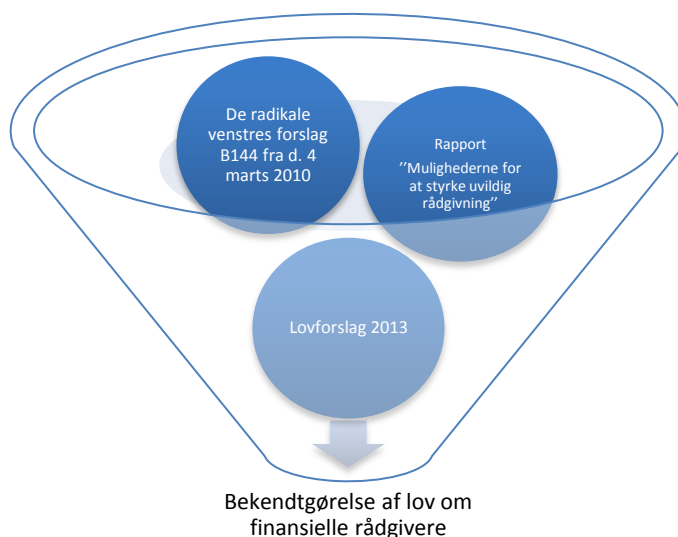
I forhold til straffebestemmelser er god skik for finansielle virksomheder og god skik for finansielle rådgivere ens, idet der i begge bekendtgørelser er angivet, at hvis bekendtgørelserne ikke overholdes, kan Finanstilsynet give påbud, og hvis påbud ikke følges, kan der gives bøder. I God skik for boligkredit er visse overtrædelser af bekendtgørelsen direkte strafbelagt.

5. Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere

Lov om finansielle rådgivere blev fastsat i juni 2013⁹⁸, og fastsatte rammerne for ikke-finansielle virksomheder som yder helhedsorienteret rådgivning om finansielle produkter til forbrugeren. Loven er senere blevet ændret som følge af Boligkreditdirektivet, hvor det blev defineret at der skal være en særskilt beskrivelse og krav til boligkreditformidlere. Bekendtgørelsen finder i dag anvendelse på finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, jf. lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere⁹⁹ § 1. Heraf ses definitionen af finansielle rådgivere og boligkreditformidlere:

"Denne lov finder anvendelse på virksomheder, der som led i deres erhvervsmæssige hoved- eller bibeskæftigelse yder rådgivning om finansielle produkter og formidling af boligkreditaftaler til forbrugere"

Inden lovforslaget om ovenstående blev fremsat den 27. februar 2013 udarbejdede erhvervs- og vækstministeriet rapporten "Mulighederne for at styrke uvildig rådgivning" som er en del af forarbejdet til lovforslaget om finansielle rådgivere. Rapporten opfordrede regeringen til at se på mulighederne for at sikre bedre rådgivning til forbrugeren, hvis man som kunde ønsker at få rådgivning fra en ekstern rådgiver. Rapporten undersøger mulighederne for at sikre bedre rådgivning til forbrugeren, øge konkurrencen på markedet og opdeling af gebyrerne i banken for henholdsvis rådgivning og låntagning.



Formålet var at undersøge Det radikale venstres forslag B144 fra d. 4 marts 2010¹⁰⁰, som ønskede at sikre bedre rådgivning til forbrugeren ved brug af uvildige rådgivere. Ifølge forslaget skulle bankerne opdele deres gebyr for hhv. långivning og rådgivning, så man havde mulighed for at fravælge rådgivningen i banken. Effekten af dette ville være at øge konkurrencen på markedet mellem bankerne og de uvildige rådgivere. Erhvervsudvalget fandt også denne mulighed interessant, og erkendte at det kunne være en fordel hvis man kunne sikre at forbrugeren ikke skulle betale gebyrer to gange for den samme ydelse.

Erhvervsudvalget afgav beretning d. 2 juni 2010¹⁰¹ hvor de erkender at der er behov for at sikre forbrugerne bedre rådgivning, bedre muligheder for at klage over fejl i rådgivningen og med en opbakning til, om det er muligt at lave opsplittning af gebyrerne i bankerne.

⁹⁸ Lov om finansielle rådgivere, lov nr. 599 af 12/06/2013

⁹⁹ Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, lovbekendtgørelse nr. 1079 af 05/07/2016

¹⁰⁰ Det radikale venstres forslag til folketingsafstemning B144 af 2010-03-04

¹⁰¹ Erhvervsudvalget beretning til B144 2010-06-02

Rapporten om "Mulighederne for at styrke uvildig rådgivning" blev derfor udarbejdet i august 2012, og havde udgangspunkt i følgende¹⁰²:

- Sikre forbrugerne bedre rådgivning og øget konkurrence ved låntagning
- At sikre forbrugerne bedre adgang til at klage over rådgivning fra andre rådgivere end banker og pengeinstitutter
- At sikre en opsplitning af gebyrer i gebyrer for henholdsvis rådgivning og låntagning

I forbindelse med lovforslagets fremsættelse har erhvervs- og vækstministeren dog valgt ikke at tage den del med som indeholder ideen om at bankeren skal opdele deres gebyrer, hvilket var en af grundparametrene i de fremlagte forslag. Grundlaget for ideen var at man kunne fravælge rådgivningen i banken og tilvælge rådgivning hos en valgfri rådgiver, som ikke kun er interesseret i at sælge den pågældendes bank produkter. Samtidig var ideen også at det skulle give en gennemsigtighed for prisfastsættelsen af bankernes ydelser.

For at synliggøre mulighederne og den daværende arbejdsgang, udarbejdede Finansrådet, Realkreditrådet og –foreningen en oversigt over sagsforløbet samt tidsforbruget i en boligsag.¹⁰³ Det bliver dog hurtigt tydeligt at rådgivning til forbrugeren og kreditvurderingen som banken skal udføre hænger kraftigt sammen. Det vil være en meget lille del af arbejdsgangen som de mener bankerne kan skære fra, for stadig at opretholde deres krav til kreditvurderingen og bankens kreditrisiko. Der menes at både eksterne rådgivere og pengeinstitutterne skal indhente stort set de samme oplysninger om forbrugerens bløde værdier og økonomiske situation, for at kunne give en tilfredsstillende rådgivning. Den del som banken kan skære fra i deres arbejdsgang, ifølge undersøgelsen, er kun 30 minutter ud af deres samlet rådgivningsforløb på ca. 6 timer.

Rapporten konkluderer, at det ikke er en god ide, fordi der kan være frygt for at det vil betyde sænkelse af forbrugerbeskyttelsen og på baggrund af stordriftsfordelene i bankerne bør der ikke ske en opsplitning af gebyrerne for hhv. låntagning og rådgivning.

Til deres beslutning ligger til grund, at en stor del af den information der indhentes, til brug for rådgivningsdelen alligevel skal indhentes til brug for kreditvurderingen i pengeinstituttet, og den tid som pengeinstituttet ikke skal bruge på rådgivning, forventes at blive brugt på koordinering mellem pengeinstituttet og den eksterne rådgiver. Det bliver derfor for dyrt for forbrugeren hvis de køber rådgivning hos en ekstern rådgiver og fravælger rådgivningen hos banken.

Opsplitning af gebyr vil også give kunden mulighed for at fravælge rådgivning i banken, og de frygter derfor at en del forbrugere vil fravælge rådgivning for at spare det synliggjorte gebyr, og ikke tilvælge rådgivning hos en ekstern rådgiver. Der vil være stor risiko for at kunden vælger finansiering uden rådgivning, med risiko for at forbrugerene ikke tager den rigtige beslutning, da de ikke har den fornødne erfaring. De er kort inde på at muligheden for at undgå dette skulle være, at pålægge en pligt hos penge- og realkreditinstitutterne at sikre forbrugeren har modtaget rådgivning fra enten instituttet eller andetsteds fra.

¹⁰² Rapport om "mulighederne for at styrke uvildig rådgivning" August 2012 side 3.

¹⁰³ Rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning August 2012. Erhvervs og vækstministeriet – Bilag side 33 – 38.

Et andet punkt som også var et omdrejningspunkt i rapporten, var klagemulighederne i forbindelse med rådgivning fra eksterne rådgivere. I forbindelse med større fokus på uvildige rådgivere og øget konkurrence på markedet, ser rapporten også nærmere på mulighederne for at klage, hvis der opstår fejl i rådgivningen hos en ekstern rådgiver.

Hvis konkurrencen på markedet bliver øget, og flere begynder at benytte sig af finansielle rådgivere, er det vigtigt, at se nærmere på forbrugers muligheder for at klage. Hermed vil man undgå at risikere, at en masse kunder står uden muligheder for at klage, hvis forbrugeren mener at der grundlag for dette. På tidspunktet for rapporten var det kun muligt at klage over finansielle rådgivere ved markedsføringsproblematikker hos forbrugerombudsmanden, eller hvis man anlægger sag ved domstolene. Derfor anbefales at der bliver oprettet et privat klagenævn, som kan håndtere tvister mellem kunderne og rådgivere uden for den finansielle sektor. Der menes at der skal skabes et klagenævn i samarbejde med forsikringsformidlere og investeringsrådgivere, så de har et fælles klagenævn. Selvom det var et af rapportens hovedformål, får det ikke mere plads end knap en side i rapporten.

I høringsvar fra Forsikring og Pension¹⁰⁴ omkring rapporten, fremhæver de også fordelene ved et privat klagenævn. De mener ikke at det er optimalt set ud fra et forbrugermæssigt perspektiv at der kun findes klagenævn for finansielle virksomheder, og forbrugeren derfor bliver stillet ringere, hvis de får behov for at klage over rådgivning uden for den finansielle sektor.

På trods af at rapporten og Høringsvar fra Forsikring og Pension mener, at et samlet privat klagenævn, skaber fælles incitament for at skabe ansvarlighed, er det ikke blevet oprettet. Der er efterfølgende trådt en bekendtgørelse i kraft, som omhandler klageansvarlige i virksomheden. Ifølge bekendtgørelsen vedr. klager¹⁰⁵ som er trådt i kraft d. 1. juli 2016 § 1 falder ovenstående 3 parter, boligkreditformidlere og pengeinstitutter m.fl. ind under bekendtgørelsen. Bekendtgørelsen uddybes nærmere i afsnittet omkring klagemuligheder.

5.1 Lovforslaget

Formålet med lovforslaget¹⁰⁶ er at fastsætte rammerne for eksterne rådgivere, som yder en helhedsorienteret rådgivning til forbrugere, samt at sikre at disse sammen med finansielle virksomheder er reguleret og underlagt tilsyn fra Finanstilsynet. Da Erhvervs- og vækstministeriet udarbejdede rapporten, var det for at undersøge muligheden for uvildig rådgivning, men lovforslaget dækker både uafhængige og ikke-uafhængige rådgivere.

Rådgivere som er ansat i finansielle virksomheder er allerede underlagt en omfattende regulering. Før fandtes der ikke regler på området for rådgivning uden for finansielle virksomheder, hvilket betød, at alle kunne oprette en virksomhed og rådgive om låneoptagelse, uden nogen form for tilladelse eller mulighed for at Finanstilsynet kunne gribe ind overfor virksomhedens adfærd. Eksterne rådgivere,

¹⁰⁴ Høringsvar vedrørende forslag til lov om finansielle rådgiver af d. 19.12.2012 fra Forsikring og Pension.

¹⁰⁵ Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.

¹⁰⁶ Forslag til Lov om finansielle rådgivere Fremsat d. 27 februar 2013 af erhvervs- og vækstministeren (Anette Vilhelmsen) Lovforslag nr. L 151.

ansat uden for den finansielle sektor, var kun omfattet af de generelle regler i markedsføringsloven og kreditaftaleloven, men ikke nogen speciallovgivning.

Forbrugerombudsmanden håndhæver Markedsføringsloven, som eksterne rådgivere uden for finansielle virksomheder skulle følge. Formålet med markedsføringsloven var at sikre virksomhederne overholdt en rimelig adfærd under hensyn til forbrugeren jf. markedsføringsloven¹⁰⁷ § 1: *"Erhvervsdrivende omfattet af denne lov skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugerne, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser"* og stk. 2: *"Markedsføring, der angår forbrugeres økonomiske interesse, må ikke være egnet til mærkbart at forvride deres økonomiske adfærd"*

Derudover fandtes der også regler om at man ikke måtte give vildledende eller undlade væsentlige oplysninger i forbindelse med salg af en vare eller ydelse, og rigtigheden af disse forhold skal dokumenteres.¹⁰⁸ Der er også pligt til at vejlede forbrugeren i forbindelse med salg af vare eller tjenesteydelse, for at sikre en forsvarlig vejledning.¹⁰⁹

Kreditaftaleloven¹¹⁰ fastsatte også krav til hvad kreditformidlere skulle informere kunder om, inden indgåelse af en aftale. Ifølge § 7 a og § 7 b, skulle en kreditgiver eller kreditformidler give kunden forskellige muligheder til kreditaftalen og de tilhørende betingelser, samt sikre at forbrugeren forstod hvilke præferencer de har, for at kunne træffe de rigtige beslutninger. Der er en række informationer som skal fremgå af dokumentet som f.eks. debitorrenten, løbetid, kreditbeløb, ÅOP, vilkår m.m., jf. § 2 stk. 2.

Erhvervsudvalget mener, at det skal sikres forbrugerene, at der sker bedre rådgivning vedr. låntagning og evt. investering. Det skal blive et mere gennemsigtigt marked og der skal være alternativer til den traditionelle rådgivning i pengeinstitutterne. Derudover skal det også sikre en øget konkurrence på markedet for finansiell rådgivning. Der skal være andre muligheder for rådgivning, end kun det sted hvor man ender med at optage lånet.

Lovforslaget om at indføre lovgivning for finansielle rådgivere, bygger på anbefalingerne fra Erhvervs- og vækstministeriets rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning.

Den foreslåede lov medfører at eksterne rådgivere, som rådgiver om finansielle produkter, skal have tilladelse og gode kompetencer for at opnå en godkendelse til at være uvildig rådgiver. For at få godkendelse fra Finanstilsynet, stilles der krav til bestyrelse eller direktionen, krav om ansvarsforsikring eller anden garanti for erstatningsansvar, og have forretningsgange for håndtering af interessekonflikter. Derudover er ønsket med loven at sikre at de ansatte lever op til de kompetencekrav som fastsættes.

Som led i at sikre forbrugerne bedre rådgivning, ønskes det at finansielle rådgivere bliver underlagt tilsyn fra Finanstilsynet. Som tidligere nævnt med godkendelse fra finanstilsynet, er det også meningen at de eksterne rådgivere skal være underlagt tilsyn af Finanstilsynet, som skal sikre overholdelse af loven. Det skal være muligt at gribe ind, hvis virksomheden ikke overholder de fastsatte regler og deres individuelle forretningsgange ikke overholdes. Dette vil ske via inspektioner

¹⁰⁷ Bekendtgørelse lov om markedsføring nr. 58 af 20/01/2012 (Historisk)

¹⁰⁸ Bekendtgørelse lov om markedsføring nr. 58 af 20/01/2012 (Historisk) § 3 stk. 1 og stk. 3

¹⁰⁹ Bekendtgørelse lov om markedsføring nr. 58 af 20/01/2012 (Historisk) § 7

¹¹⁰ Bekendtgørelse om Kreditaftaler LBK nr 347 af 02/04/2014 Historisk

foretaget af Finanstilsynet, som kan gribe ind og f.eks. påbyde virksomheden at afskedige direktør eller anden ledelsesansvarlig.

Før lovgivningen på området, blev det ment at der var et "hul" i forbindelse med generel rådgivning uden for finansielle virksomheder, da der ikke var den fornødne regelsæt. Det var ikke tanken med loven, at alle eksterne rådgivere skulle være uafhængige, som rapportens navn ellers giver udtryk for. Hvis man ønsker at betegne sig som uafhængig, har man mulighed for det, men er det en betingelse, at man ikke modtager direkte- eller indirekte provision nogen steder fra. Meningen er, at det skal skabe øget forbrugertillid til finansiell rådgivning, med mulighed for at hente rådgivningen hos rådgivere uden for den finansielle sektor hvis dette er ønsket. Dog fremadrettet med sikkerhed om, at man bliver rådgivet af personer med de rigtige kompetencer.

5.2 Bekendtgørelse af lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere

Fra lovforslagets fremlæggelse i 2013 og ændringerne ved boligkreditdirektivet til boligkreditformidlere, og den nuværende bekendtgørelse om lov af finansielle rådgivere og boligkreditformidlere¹¹¹ som den er i dag, er der ikke den store forskel.

Kapitel 1: Lovens anvendelsesområde og definitioner

Anvendelsesområdet for loven er fastsat i kapital 1. Som udgangspunktet for loven skulle der fastsættes regler for rådgivning af finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, derfor omfatter loven i § 1 virksomheder, der som led i deres erhvervsmæssige beskæftigelse yder rådgivning om finansielle produkter og formidling af boligkreditaftaler til forbrugerne.

Ifølge § 1 stk. 3 finder loven ikke anvendelse på pengeinstitutter som rådgiver og formidler egne produkter og hvis virksomheden kun laver lejlighedsvis rådgivning af finansielle produkter.

Kapitel 2: Tilladelse til at udføre virksomhed som finansiell rådgiver og boligkreditformidler

For at en virksomhed kan rådgive om finansielle produkter, skal man have tilladelse fra finanstilsynet. Hvis man ønsker at rådgive som boligkreditformidler, skal man have en særskilt godkendelse. Der skal derfor indhentes to godkendelser for at kunne rådgive kunden om f.eks. hverdagsøkonomien og boligfinansiering. Kravene til at få sin virksomhed godkendt følger lovforslaget § 3. Finanstilsynet skal give sin godkendelse, jf. § 3 stk. 1, og § 3 stk. 2 indeholder div. krav til virksomheden. Som forventet skal virksomheden have krav til forretningsgange på alle aktivitetsområder og ved interessekonflikter. Der er krav til at direktion eller bestyrelse opfylder de krav som følger af § 4, de skal have fyldestgørende erfaring til at udfører sit erhverv og må ikke tidligere have været i økonomisk uføre jf. § 4 stk. 2.

For at drive virksomhed som finansiell rådgiver og boligkreditformidler skal man tegne en ansvarsforsikring, eller en anden tilsvarende garanti mod erstatningsansvar jf. § 3 stk. 2. nr. 4. Kravene til dette bliver ifølge § 3 stk. 5 uddybet nærmere af finanstilsynet. Her er der i forbindelse med denne

¹¹¹ Bekendtgørelse af lov om finansielle rådgivere og bolig kreditformidler LBK nr. 1079 05/07/2016

lov kommet en bekendtgørelse om finansielle rådgiveres ansvarsforsikring, garantistillelse og behandling af betroede midler¹¹². Heraf fremgår det at virksomhederne skal have en police fra et forsikringsselskab, på at de har tegnet en ansvarsforsikring. Policen skal indeholde nogle krav som bliver oplistet i bekendtgørelsen jf. §§ 4 og 5. I forsikringen skal f.eks. der være minimumsdækning på 1,5 mio. kr. pr sag og 3 mio. kr. for alle skadesager pr. år. Derudover skal forsikringen være med en afløbsforsikring, som dækker virksomheden 3 år efter ophør eller konkurs, hvis der bliver rettet erstatningsansvarskrav mod dem på dette tidspunkt.

Finanstilsynet opretter et offentligt tilgængeligt register over virksomheder, som er godkendt til at være finansielle rådgivere og boligkreditformidlere jf. § 4 a. Hvert år skal man indsende en erklæring omkring man fortsat overholder betingelserne jf. 3 stk. 2. Boligkreditformidler skal indsende den årlige erklæring den 1. august og finansielle rådgivere skal indsende erklæringen den 1. april.

Kapitel 3: Kompetencekrav

Der fastsættes i § 6 regler for kompetencekrav for at sikre at de ansatte der yder rådgivning har den forventet kompetence til at yde en forpligtende rådgivning.

Kompetencekravene uddybes nærmere af erhvervs- og vækstministeriet for finansielle rådgivere og boligkreditformidlere. Disse krav gennemgås i afsnittet omkring kompetencekrav.

Kapitel 4: God skik, interessekonflikter m.v.

Det følger af § 7, at *"Virksomhederne skal drive virksomhed i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet"*.

I forhold til lovforlaget, hvor boligkreditformidlere ikke var omfattet, er der blevet indført en ny bestemmelse i § 7a, som skal sikre aflønningen af de ansatte hos en boligkreditformidler. Lønningen skal sikre at virksomheden ikke aflønner medarbejder, på en måde, som ikke fremmer en sund og fornuftig forretning og som kan påvirke den rådgivning som kunderne får.

En finansiell rådgiver eller boligkreditformidler skal sørge for at have forretningsgange for håndtering af interessekonflikter, således forbrugers interesser tilgodeses, jf. § 8.

Det følger af § 9 at en finansiell rådgiver kun må anvende betegnelse uafhængig rådgiver, hvis den opfylder specifikke krav. Der må ikke modtages provision eller andet vederlag fra virksomheder, kun betaling fra kunder. Der må heller ikke være snævre forbindelser til virksomheder som udbyder finansielle produkter eller boligkreditaftaler. Snævre forbindelser defineres i FIL § 5 stk. 1 nr. 19 som koncernforhold eller kapitalinteresse, hvor der direkte eller indirekte besiddes 20 % eller mere af stemmerettighederne eller kapitalen i en virksomhed.

Ved rådgivning til kunderne skal de tage et tilstrækkeligt antal produkter med, som muligheder med fordele og ulemper.

¹¹² Bekendtgørelse om finansielle rådgiveres ansvarsforsikring, garantistillelse og behandling af betroede midler BEK nr 1255 af 01/11/2013

Hvis virksomheden ikke er uafhængig skal dette fremgå af deres hjemmeside. Hvis den eksterne rådgiver ikke har en hjemmeside, skal dokumentation udleveres ved forespørgsel, jf. § 10. Hvis virksomheden, der rådgiver ikke er uafhængig, skal der oplyses om størrelsen af eller beregningsgrundlaget for en eventuel provision eller andet vederlag.

Finanstilsynet har tidligere givet et påbud til Realråd A/S om ikke at modtage provision fra penge- og realkreditinstitutter¹¹³, så længe de markedsføre sig som uafhængige rådgivere da det strider i mod bekendtgørelsens § 9 stk. 1 nr. 1, alternativt skulle de straks stoppe med at markedsføre sig som uafhængige rådgivere. Realråd A/S mente ikke at der var udfordringer i at opretholde deres uafhængighed, fordi det blev tilbudt formidlingsprovision fra visse udbydere af boliglånsprodukter. Finanstilsynets var ikke enig med Realråd A/S i denne betragtning, da forbuddet er absolut, og derfor var Realråd A/S' mening uden betydning.

Kapitel 5: Tilsyn m.v.

I lovforslaget var en vigtig del mulighederne for at underlægge virksomhederne tilsyn fra Finanstilsynet, som skal sikre at de overholde lovkrav og kompetencer. Forslaget er også med i den endelige lov, og Finanstilsynet skride ind, hvis de eksterne rådgivere ikke overholder regler i loven. Tilsynet kan bl.a. udfører inspektioner hos virksomhederne, og kræve diverse oplysninger som er nødvendige, for finanstilsynet fremlagt, jf. § 12. Finanstilsynet kan derudover afsætte en direktør indenfor en fastsat frist, hvis de ikke mener personen kan bestride stillingen, jf. § 14. Finanstilsynet har mulighed for at inddrage en virksomheds tilladelse til at være finansiel rådgiver eller boligkreditformidler ifølge § 15. Dette kan blandt andet ske, hvis de ikke længere opfylder kravene i lovens kap. 2 eller hvis de har opnået tilladelse på baggrund af urigtige oplysninger. Forbrugerombudsmanden har også mulighed for at anlægge sag vedrørende handlinger som ikke følger god forretningsskik og god praksis. Eksterne rådgivere kan blive underlagt påbud, forbud, erstatning og tilbagesøgning af uretmæssigt opkrævet beløb.

Kommunikation:

Det følger af § 23 skal finansielle rådgivere og boligkreditformidlere betale en afgift til finanstilsynet efter kapitel 22 i FIL. Der er en årlig afgift som skal betales i forbindelse med den årlige erklæring jf. FIL § 361 stk. 1 nr. 30¹¹⁴.

På Finanstilsynets hjemmeside fremgår det, at afgiften i 2014 for finansielle rådgivere udgjorde 24.720 kr.¹¹⁵ og for boligkreditformidlere udgjorde afgiften i 2016 16.725 kr.¹¹⁶

Afgiften bliver reguleret hvert år jf. FIL § 361 stk. 2.

¹¹³ <https://www.finanstilsynet.dk/da/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paabud/2017/Paabud-realraad-280417>

¹¹⁴ Lov om finansielle virksomheder – Indsæt rigtig fodnote

¹¹⁵ <https://www.finanstilsynet.dk/Ansoeg-og-Indberet/Soeg-om-tilladelse-mv/Ansoeg/ansoegning-om-tilladelse-som-finansiel-raadgiver>

¹¹⁶ <https://www.finanstilsynet.dk/da/Ansoeg-og-Indberet/Soeg-om-tilladelse-mv/Ansoeg/Ansoegning-om-tilladelse-som-boligkreditformidler>

Kapitel 6: Straffebestemmelser

Kapitel 6 indeholder bestemmelser om mulighederne for straf, hvis lovgivningen ikke overholdes. Ifølge § 26 kan *"overtrædelse af § 3 stk. 1 og § 4 stk. 3 og 4 jf. Stk. 2 nr. 1 og 2 straffes med bøde eller fængsel indtil 4 måneder, medmindre højre straffer forskyldt efter den øvrige lovgivning."*

Derudover vil andre overtrædelser kunne straffes med bøde jf. § 26 stk. 2-6.

5.3 Delkonklusion

I 2010 fremsatte Radikale Venstre beslutningsforslag B 144 om at sikre bedre rådgivning til forbrugerne ved brug af uvildig rådgivning, og øge konkurrencen på markedet, ved opdeling af bankernes gebyrer for henholdsvis långivning og rådgivning, så der var mulighed for at fravælge rådgivning i banken til fordel for rådgivning hos en uvildig rådgiver. På baggrund af dette afgav Erhvervsudvalget beretning til B 144, hvor de erkender, at der var behov for at sikre forbrugerne bedre rådgivning, bedre mulighed for at klage og muligheden for at opsplitte gebyrerne.

På baggrund heraf fik Erhvervs- og vækstministeriet udarbejdet Rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning, med hovedfokus på at sikre forbrugerne bedre rådgivning og øget konkurrence hos uvildige rådgivere.

Allerede i rapporten bliver det besluttet, at hovedpunktet om opsplitning af gebyrer ud fra deres vurdering, ikke er en mulighed. Dette bliver begrundet i en undersøgelse om opgørelse af tidsforbruget ved kreditvurdering og rådgivning, hvoraf det fremgår, at størstedelen af arbejdet ved rådgivningen og kreditvurderingen opgøres til det samme, på nær cirka 30 minutter ud af 6 timer. På baggrund heraf konkluderes det, at den besparelse i gebyrerne som kunne opnås, var minimal, og ikke stod i forhold til risikoen for, at nogle kunder ville fravælge rådgivning både hos finansielle virksomheder og finansielle rådgivere, for at spare penge.

Lovforslag om finansielle rådgivere blev, efter afgivelse af rapporten, fremsat i 2013, og blev også vedtaget i 2013. Ved vedtagelse af lov om finansielle rådgivere, var anvendelsesområdet finansielle rådgivere. Ved revidering af loven i forbindelse med Boligkreditdirektivet, blev anvendelsesområdet ændret til finansielle rådgivere og boligkreditformidlere. Hverken finansielle rådgivere eller boligkreditformidlere var før omfattet af særlov, men kun markedsføringsloven og kreditaftaleloven.

Den nuværende lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere indeholder som noget nyt tilladelse til at udføre virksomhed som finansiell rådgiver og boligkreditformidler samt kompetencekrav.

I forhold til det oprindelige beslutningsforslag dækker lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere både uafhængige og ikke-uafhængige rådgivere, hvor det kun var tiltænkt at dække uafhængig rådgivning.

Derudover blev det anbefalet at branchen skulle oprette et klagenævn, for eksempel i samarbejde med forsikringsformidlere og investeringsrådgivere, da et privat klagenævn kunne skabe incitament til at vise ansvarlighed og organisere sig, men dette er ikke blevet gennemført.

6. Kompetencekrav

Hovedformålet med bekendtgørelsen er ifølge vejledning til bekendtgørelsen om kompetencekrav til boligkreditformidlere og boligkreditgivere at sikre rådgivningsniveauet er ens lige gyldigt hvilken boligkreditgiver eller boligkreditformidler, man henvender sig til. Kravene skal forsikre at man får en forsvarlig og professionel rådgivning.

Der findes bekendtgørelser om kompetencekrav for både boligkreditgivere og boligkreditformidlere¹¹⁷ og for finansielle rådgivere¹¹⁸.

6.1 Bekendtgørelse om kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere

Anvendelsesområde

Bekendtgørelsen finder anvendelse for pengeinstitutter og realkreditinstitutter, som de er defineret i FIL § 5 stk. 1 nr. 1 litra a og b, samt boligkreditformidlere, som de er defineret i lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere § 2 nr. 2, jf. § 1.

Kompetencekrav:

Det første overordnede kompetencekrav er § 3 som skal sikre, at der i de omfattede virksomheder er ansatte, som samlet set har et videns- og kompetenceniveau, som gør virksomheden i stand til at overholde hovedformålet med bekendtgørelsen. Der skal være tilstrækkelig kompetence til at kunne tilbyde rådgivning eller rådgivningstjenester om boligkreditaftaler og til at udforme, tilbyde og bevillige boligkreditaftaler.

I § 4 findes en liste over kompetencekrav som de ansatte som minimum skal have kendskab til og besidde som grundniveau, hvis man rådgiver om boligkreditaftaler og boligkreditformidling, eller ved rådgivningstjenester knyttet til boligkreditaftaler. Udover grundniveauet skal virksomheden også have ansatte som besidder et højere niveau inden for § 4 nr. 1-10 oplyste krav. Dette skal sikre at virksomheden har et grundlæggende og forsvarligt kompetenceniveau.

Ifølge vejledningen til bekendtgørelsen omhandler kravene også ansatte som ikke har direkte kundekontakt, men som sidder med administrative opgaver, i forbindelse med f.eks. kreditvurdering og udforme kreditaftaler.

De oplyste krav i § 4 nr. 1-10 er blandt andet, at de ansatte skal have tilstrækkelig viden om processen i forbindelse med boligkøb, et kendskab til vurdering af ejendomme og et kendskab til

¹¹⁷ Bekendtgørelse om kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere, bekendtgørelse nr. 329 af 07/04/2016

¹¹⁸ LBK nr 1251 af 01/11/2013 Bekendtgørelse om kompetencekrav til finansielle rådgiver.

tinglysning. Der skal også være kendskab til kreditvurdering af forbruger og en økonomisk og finansiel forståelse. Derudover skal den ansatte også have tilstrækkelig viden om produktkendskabet til boligkreditaftaler og tilhørende ydelser jf. § 4 nr. 1 og kendskab til markedet for boligkreditaftaler jf. § 4 nr. 6.

Det ses af vejledningen til bekendtgørelsen, at kendskabet til markedet for boligkreditaftaler følger det niveau som er fastsat i bekendtgørelse om god skik for boligkredit, således den ansatte har kendskab til andre aktører og relevante produkter på markedet. Af § 4 nr. 7 bliver det også defineret direkte at der skal være kendskab til bekendtgørelsen om god skik for boligkredit.

I følge ovenstående skal der være kendskab til alle de teoretiske krav, men det vigtigt at den enkelte kan benytte dette som en samlet forståelse, i forbindelse med rådgivning. Oplysningerne skal kunne bruges til at analysere forbrugeres behov for boligkreditaftaler, og præsentere begrundede løsninger, samt lave beregninger af de økonomiske konsekvenser for de forskellige løsninger jf. § 4 stk. 2 nr. 1-4.

Dokumentation:

Der skal udarbejdes en forretningsgang for systematisk uddannelsesforløb, der sikre at de ansatte har de fastsatte kompetencer. En boligkreditformidler eller boligkreditgiver skal sikre sig, at den ansatte har gennemgået dette uddannelsesforløb, eller har de fornødne kompetencer, inden den ansatte begynder at rådgive. Der findes krav til hvordan kompetencekravene skal være dokumenteret jf. § 5 stk. 1. Forretningsgangen skal også omfatte hvordan de vil sikre sig at de ansatte opretholder deres kompetencer, i henhold til § 3.

De opnåede kompetencer kan jf. § 5 stk. 2 fås via et relevant teoretisk uddannelsesforløb eller ved at have været ansat i minimum to år i en relevant funktion hos en boligkreditformidler eller boligkreditgiver, hvor man har erhvervet kompetencer til at yde en forsvarlig rådgivning igennem formidling, rådgivning og/eller administration i forbindelse med boligkreditaftaler.

Pr. 21 marts 2019 vil det ikke længere være muligt at benytte § 5 stk. 2 nr. 2, jf. § 5 stk. 3 som siger at det ikke længere vil være muligt at fastsætte kompetencer på baggrund af erhvervserfaring igennem to år, men at der skal være gennemgået og bestået et teoretisk uddannelsesforløb, eller ved gennemførelse af en kompetencetest som sandsynliggør at den ansatte opfylder kravene jf. § 4.

6.2 Bekendtgørelse om kompetencekrav til finansielle rådgivere

Anvendelsesområde

§§ 1 og 2 indeholder anvendelsesområdet for bekendtgørelsen. Det følger af § 1, at bekendtgørelsen finder anvendelse på finansielle rådgivere, som defineret i den historiske lov om finansielle rådgivere¹¹⁹. Det kan undre, at bekendtgørelsen ikke er blevet opdateret efter lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere er blevet vedtaget.

¹¹⁹ Bekendtgørelse nr. 599 af 12/07/2013 (historisk)

Kompetencekrav

Finansielle rådgivere skal sikre at der er ansatte i virksomheden, som har en tilstrækkelig kompetence til at yde rådgivning om finansielle produkter jf. § 3. Finansielle produkter forstås som kreditaftaler, indlån, forsikringer, pension og investeringsprodukter § 2. nr. 2. Det er i orden at nogle ansatte kender til specifikke områder, så længe at virksomheden samlet kan rådgive om alle de finansielle produkter jf. § 3 stk.2

§ 4 uddyber ovenstående krav til kompetence, når man rådgiver om kreditaftaler. Jf. § 4 nr. 1-10 er det et krav at rådgiveren har tilstrækkelig viden omkring kreditaftaler og tillægsydelser hertil, lovgivning vedrørende kreditaftaler og personskatteregler. Der skal også være kendskab til processen i forbindelse med boligkøb, tinglysning, vurdering af fast ejendom. Jf. § 2 stk. 2 skal rådgiveren kunne analysere forbrugerens behov og foretager beregninger af de økonomiske konsekvenser som aftalen vil få for forbrugeren.

Ved rådgivning om indlån skal rådgiveren på samme måde, have indgående kendskab til produktet og konsekvenserne her af, jf. § 5 stk. 1 nr. 1-5. Ifølge § 5 stk. 2 nr. 1-5 skal de ansatte kunne vurdere forbrugerens behov, og komme med alternative muligheder samt foretage beregninger af de økonomiske konsekvenser.

Dokumentation

Der skal udarbejdes en forretningsgang for systematisk uddannelsesforløb, der sikre at de ansatte har de fastsatte kompetencekrav, dette uddannelsesforløb skal gennemgås inden der begyndes at ydes rådgivning jf. § 8. Hvis de ansatte forinden ansættelsen har en teoretisk uddannelse eller haft mindst to års erhvervserfaring med finansiell rådgivning hvor det vurderes at kunne give en forsvarlig rådgivning ud fra § 4-7, rådgive uden at skulle igennem dette uddannelsesforløb.

Der skal sikres at de ansatte ajourfører deres kompetencer, relateret til de finansielle produkter som de rådgiver om.

Der findes ikke, ligesom i bekendtgørelsen om kompetencekrav til boligkreditgivere og boligkreditformidlere en bestemmelse om, at der kun frem til en fastsat dato er mulighed for at opnå kompetencerne gennem praktisk erhvervserfaring. På sigt bliver der derfor forskellige regler for de to bekendtgørelser.

7. Rådgiverens ansvar

7.1 Dokumentation af rådgivningen

Det følger, som nævnt tidligere af God skik for finansielle virksomheder, at der skal ydes rådgivning, når kunden anmoder om det, eller den finansielle virksomhed skønner, at der er behov for det. Finansielle virksomheder og boligkreditformidlere skal yde rådgivning efter God skik for boligkredit, med mindre kunden frabeder sig det, og en finansiell rådgiver skal yde rådgivningstjeneste, hvis det er aftalt.

Hvordan rådgivning ydet af enten en finansiell virksomhed eller en finansiell rådgiver, skal dokumenteres, er fastsat i god skik bekendtgørelserne.

Det følger af God skik for finansielle virksomheder § 6 stk. 1, at hvis der er ydet individuel rådgivning i forbindelse med indgåelse af en væsentlig aftale, skal de væsentlige forudsætninger for rådgivningen enten fremgå direkte i aftalen, eller dokumenteres i bilag til aftalen.

Det fremgår af Vejledning til God skik for finansielle virksomheder § 6, at de *væsentlige forudsætninger* er de forudsætninger, som er atypiske i forhold til en almindelig kunde, der efterspørger produktet. Definitionen af væsentlige forudsætninger i Vejledning til God skik for finansielle virksomheder er enslydende med de etiske retningslinjer punkt 11, som var forud for God skik. Derudover fremgår det af vejledningen, at kravet til skriftlig dokumentation stiger, jo mere atypisk forudsætningerne er eller større betydning aftalen har for kundens økonomi.

Vejledning til God skik for finansielle virksomheder giver et par eksempler på atypiske forudsætninger som skal dokumenteres. Det ene eksempel er en kunde, som er på vej til at gå på pension indenfor et par år, og gerne vil omlægge sin pensionsopsparing fra at være investeret i obligationer til at være investeret i aktier.¹²⁰

Juul (2003) påpeger, at da det kun er rådgivning i forbindelse med *væsentlige aftaler*, der skal dokumenteres skriftligt, vil rådgivning, der ikke munder ud i en aftale, ikke skulle dokumenteres.¹²¹ Juul (2003) stiller sig kritisk overfor dette, og mener, at det vil være ønskeligt med omvendt bevisbyrde, således at pengeinstituttet skal dokumentere, hvad der er sket, for ikke at blive erstatningsansvarlig, for at sikre, at institutterne dokumenterer rådgivningen nok.¹²²

I modsætning til God skik for finansielle virksomheder, følger det ikke af God skik for finansielle rådgivere, at rådgivning, der falder ind under denne bekendtgørelse, skal dokumenteres. Der er krav om, at en finansiell rådgiver skal indgå en samarbejdsaftale med kunden *inden arbejdet påbegyndes*, jf. God skik for finansielle rådgivere § 5 stk. 1. Aftalen skal blandt andet indeholde oplysninger om hvilken ydelse rådgiveren skal levere, gebyret for den finansielle rådgivers ydelser, og hvor lang tid samarbejdsaftalen løber, jf. God skik for finansielle rådgivere § 5 stk. 2.

¹²⁰ Vejledning til God skik for finansielle virksomheder s. 10

¹²¹ Juul i Lynge Andersen (2003) s. 118

¹²² Juul i Lynge Andersen (2003) s. 118-119

Der er således krav til, at finansielle virksomheder skal dokumentere rådgivning ydet efter God skik for finansielle virksomheder, mens der ikke er krav til, at finansielle rådgivere skal dokumentere deres rådgivning efter God skik for finansielle rådgivere.

Hvis rådgivningen sker på et fysisk møde mellem den finansielle rådgiver og kunden, vil der således ikke nødvendigvis være skriftlig dokumentation for, hvilken rådgivning der er ydet kunden.

Ligesom i God skik for finansielle virksomheder, skal en virksomhed, der er omfattet af God skik for boligkredit, dokumentere rådgivningen eller rådgivningstjenesten, der er ydet i forbindelse med indgåelse af *væsentlige aftaler*. Igen er der tale om, at de *væsentlige forudsætninger* i forbindelse med aftalens indgåelse, dokumenteres direkte i aftalen, eller som bilag til aftalen, jf. God skik for boligkredit § 7 stk. 1. I forhold til God skik for finansielle virksomheder, er der strammet op omkring væsentlige aftaler, idet der står i Vejledning til God skik for boligkredit, at alle aftaler vedrørende boligkredit anses for at være væsentlige, og Juuls (2003) kritik omkring aftaler, der ikke anses for at være væsentlige, er derfor til dels imødegået.

Det følger af God skik for boligkredit § 16 stk. 1, at kunden skal bekræfte den rådgivning/rådgivningstjeneste, der er ydet, ved anvendelse af et standardskema i bilag 2 til God skik for boligkredit. Ifølge Vejledning til God skik for boligkredit § 16, er § 16 et supplement til God skik for boligkredit § 7, stk. 1, om at de væsentlige forudsætninger skal dokumenteres, hvilket skal ske i feltet "Øvrige råd" i standardskemaet.

I forhold til God skik for finansielle virksomheder og God skik for finansielle rådgivere, er der altså strammere krav i God skik for boligkredit til, hvordan finansielle virksomheder eller finansielle rådgivere skal dokumentere den rådgivning eller rådgivningstjeneste, der er ydet i forbindelse med indgåelse af en boligkreditaftale.

Der vil således skulle udarbejdes standardskemaet i Bilag 2 til God skik for boligkredit, uanset om rådgivningen udføres af en finansiell virksomhed eller en finansiell rådgiver, og dermed vil der være skriftlig dokumentation for, hvilken rådgivning der er ydet kunden, som efterfølgende kan anvendes i en eventuel tvist.

7.2 Klagemuligheder

Der kan altid opstå situationer, hvor en forbruger kan have ønske om at klage over sin vare eller tjenesteydelse. Der kan derfor også opstå situationer i forbindelse med rådgivning, hvor forbrugeren ikke mener at have fået tilstrækkelig rådgivning eller direkte dårlig rådgivning. Inden for rådgivning om finansielle produkter kan der være mange forskellige situationer, hvor man efterfølgende ikke er tilfreds. Dette kan f.eks. være ved køb af bolig, hvor der er regnet forkert i budget beregningerne og det viser sig at økonomien er alt for stram eller ved rådgivning omkring boligfinansiering hvor man ikke menes at være korrekt rådgivet om alle fordele og ulemper. Typisk vil man klage hvis man mener at ville lide et tab eller har lidt et tab, i forbindelse med den rådgivning som man klager over.

En klage defineres i Bekendtgørelse for klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager¹²³ § 2 stk. 2: *"Ved en klage forstås en henvendelse til den klageansvarlige i virksomheden, eller en henvendelse til virksomheden, der bliver behandlet af den klageansvarlige, fra en kunde, der udtrykker utilfredshed med den leverede tjeneste ydelse eller et produkt."*

7.2.1 Klage ansvarlig

Første step i en klage fra en forbruger, vil typisk være at man henvender sig til direkte til rådgiveren eller chefen i virksomheden, for at starte en dialog omkring sin utilfredshed. Hvis klagen ikke kan løses mellem disse parter, vil næste step være at henvendelsen flyttes til den klageansvarlige i virksomheden. Hvis virksomheden er underlagt finanstilsynet, er der krav om at virksomheden har en klageansvarlig som håndterer alle klager i virksomheden jf. Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager¹²⁴ § 2. Pengeinstitutter, boligkreditformidlere og finansielle rådgivere falder ind under denne bekendtgørelse jf. § 1 stk. 1.

Som tidligere nævnt i afsnittet om rapporten "Mulighederne for at styrke uvildige rådgivere" er der i forbindelse med den nye bekendtgørelse nu strengere krav til hvordan klagehåndteringen skal være i virksomheden. Den tidligere bekendtgørelse indeholdte beskeden krav til de klageansvarlige og listen med de omfattede virksomheder, var væsentlig kortere og inkluderede ikke finansielle rådgivere¹²⁵. Denne bekendtgørelse blev erstattet af bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager.

Ifølge den nye bekendtgørelse skal det skal være let tilgængeligt på virksomhedernes hjemmeside, hvem som er den klageansvarlige og hvordan man kommer i kontakt med personen/afdelingen jf. § 5. Der skal være udførlige forretningsgange på hvordan klager vil blive håndteret, og hvordan de sikre at alle klager blive behandlet sagligt og at modtagelsen af klagen bliver anerkendt indenfor maks 3 dage jf. § 3.

¹²³ Bekendtgørelse om klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager nr. 556 af d. 1 juni 2016.

¹²⁴ Bekendtgørelse om klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager nr. 556 af d. 1 juni 2016.

¹²⁵ Bekendtgørelse om klageansvarlige i finansielle virksomheder, bekendtgørelse nr. 1264 af 08/12/2006.

Selvom der er krav til at det skal fremgå direkte på deres hjemmeside, hvem der er klageansvarlig og hvordan man kommer i kontakt med personen/afdelingen, er det desværre svært at finde på mange af virksomhedernes hjemmesider¹²⁶. Ved undersøgelse af 16 hjemmesider fra finansielle rådgivere, var det kun 6 sider som havde en side eller et afsnit om proceduren for at klage over den pågældende virksomhed. Da vi undersøgte finansielle virksomheders hjemmesider, var det en helt anden oplevelse vi havde. Her har vi undersøgt 14 hjemmesider fra pengeinstitutter, som spænder over store pengeinstitutter til mindre pengeinstitutter, og det var her muligt at finde klageansvarlige på samtlige hjemmesider.¹²⁷

Man kan undre sig over, at der ved ændringen til den nye bekendtgørelse om klageansvarlig, har fjernet afsnittet "Tilsyn og straffebestemmelser" som gav mulighed for at Finanstilsynet til at give virksomhederne bøder, hvis de ikke overholdt kravene om tydelighed, efter de først havde modtaget et påbud¹²⁸, når man ser på hvor mange virksomheder, der ikke overholder reglerne.

Hvis man ikke finder en løsning på ens klage, direkte i samarbejde med virksomheden, vil næste step for sin klage være afhængigt af hvor man har modtaget sin rådgivning.

7.2.2 Klageprocedure

7.2.2.1 Pengeinstitutter

Hvis man ønsker at klage over et pengeinstitut, har de et privat klagenævn, som hedder Pengeinstitutankenævnet¹²⁹. Ankenævnet er oprettet og drevet af brancheforeninger, som er godkendt af Erhvervs- og Vækstministeriet ud fra Forbrugerklageloven § 6. Ankenævnets formandskab er sammensat af en højesteretsdommer, som er formand, samt to næstformænd, som er en landsretsdommer og en byretsdommer.¹³⁰



De behandler fortrinsvis klager fra privatkunder, men de modtager også klager fra erhvervsdrivende hvis de ikke afviger væsentligt fra private kundeforhold.

Ankenævnet behandler klager over danske og færøske pengeinstitutter og deres datterselskaber, dog ikke datterselskaber, der er realkreditinstitutter eller forsikringsselskaber. Hvis man vil klage over et realkreditinstitut skal dette ske til deres ankenævn som hedder Realkreditankenævn.

¹²⁶ Frandsen m.fl. (2017): "Etik og rådgivning i den finansielle sektor" s. 76 og egne erfaringer ved søgning på deres hjemmesider.

¹²⁷ Bilag: Klageansvarlig

¹²⁸ Bekendtgørelse om klageansvarlige i finansielle virksomheder, bekendtgørelse nr. 1264 af 08/12/2006 § 5

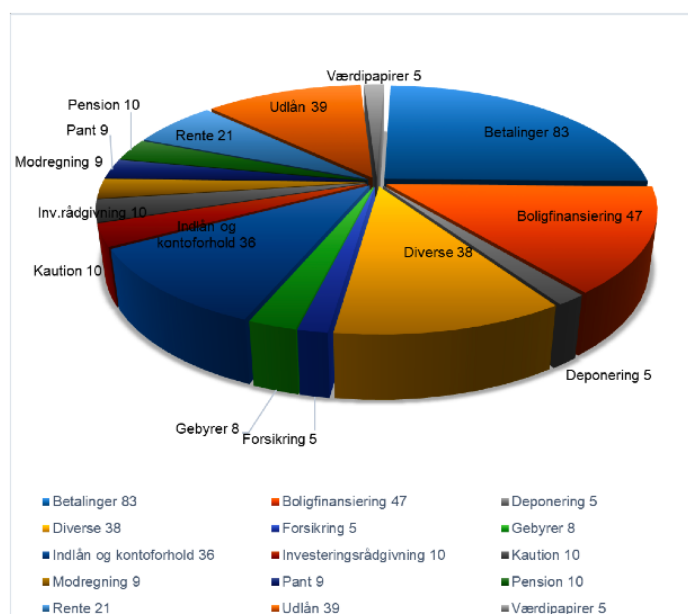
¹²⁹ www.Fanke.dk/omankenaevnet. Pengeinstitutankenævnet bliver herefter kaldet ankenævnet i resten af dette kapitel.

¹³⁰ www.Fanke.dk/omankenaevnet

En klage kan omhandle dårlig eller manglende rådgivning i pengeinstituttet. Faktisk kan den omhandle alle tænkelige omstændigheder mellem pengeinstituttet og forbrugeren, dog ikke over en ansats opførsel eller andre generelle forhold. Ankenævnet har mulighed for at afvise en klage hvis den ikke har en konkret formuleret tvist, angående et økonomisk krav. Typisk når kunder klager til pengeinstituttet eller Ankenævnet omhandler klagen et økonomisk krav som kunden mener at gøre gældende.¹³¹ Hvis vi ser på årsberetningen 2017 fra Ankenævnet modtog de 335 klager som er forskelligt fordelt¹³². Typisk er klagerne omkring en økonomisk tvist, som bliver beskrevet igennem flere forskellige sager og forhold i løbet af rapporten. De fremhæver også en oversigt over hvordan fordelingen af deres klager er¹³³. Det ses at 24 % var i forhold til betalinger, typisk indsigelser på kort hvor kunden ikke menes at kende til hævnninger på deres betalingskort, og hvor banken ikke mente der var tale om 3.mands misbrug og 14 % var omhandlende boligfinansiering.

Klagefordeling

I 2017 blev der modtaget i alt 335 klager.



Hvis man ønsker at oprette en klage til Ankenævnet, foregår dette via deres hjemmeside hvor man opretter en sag og betaler et gebyr på 200 kr., man får gebyret tilbage, hvis man får helt eller delvist medhold i sin sag. Det er ikke nødvendigt at rådføre sig med en advokat eller jurist for at indsende en klage som privatperson, da det eneste krav er, at man har været i dialog med den klageansvarlige i den pågældende virksomhed eller ikke fået svar fra den klageansvarlige efter 5 uger. Ekspeditionstiden hos ankenævnet er 3-6 måneder.¹³⁴

Hvis der bliver afgivet dom til forbrugers fordel, vil pengeinstituttet typisk følge denne anvisning¹³⁵. Dog har pengeinstituttet 30 dage til at meddele Ankenævnet hvis de ikke har i sinde at opfylde afgørelsen. Hvis pengeinstituttet ikke giver en tilbagemelding inden for de 30 dage, kan klageren få afgørelsen tvangsfuldbyrdet over for pengeinstituttet og det er muligt at få hjælp fra fogedretten. Hvis man derimod ikke får medhold i sin sag, får man vejledning og rådgivning om hvordan det er muligt at efterfølgende at gå videre med sagen hos domstolene.

¹³¹ www.Fanke.dk/omankenaevnet

¹³² Pengeinstituttets ankenævn årsindberetning for 2017 s. 20
<https://fanke.dk/omankenaevnet/aarsberetninger/hent-aarsberetning/>

¹³³ Figur "klagefordeling"

¹³⁴ www.Fanke.dk/omankenaevnet

¹³⁵ Pengeinstituttets ankenævn årsindberetning for 2017 side 19.
<https://fanke.dk/omankenaevnet/aarsberetninger/hent-aarsberetning/>

7.2.2.2 Finansielle rådgivere og boligkreditformidlere

Hvis man derimod vil klage over en finansiel rådgiver, er det ikke samme klageproces man skal igennem. Der er ikke noget privat klagenævn med en brancheforening som står bag, på samme måde som med pengeinstitutter. Hvis man ikke er tilfreds med den eksterne rådgiver, f.eks. pga. prisen ikke modsvarer den ydelse man har modtaget¹³⁶, eller hvis man ikke mener at være rådgivet tilstrækkeligt, har man stadigvæk mulighed for at klage, processen er dog lidt anderledes end pengeinstitutter fordi de ikke har deres eget ankenævn.



Første step er på lige vilkår med pengeinstitutter, hvor man skal starte med at kontakte den klageansvarlige i virksomheden, for at prøve at finde frem til en tilfredsstillende løsning i fælleskab. Hvis dette ikke er muligt skal man henvende sig til Nævnenes hus ved Forbrugerklagenævnet som behandler sager for privatpersoner som har købt en vare eller ydelse hos en virksomhed med en beløbsgrænse på min 1.000 kr. og max 100.000 kr. De behandler som udgangspunkt alle klager, som ikke er omfattet af et privat klagenævn eller anden speciel klageinstans.¹³⁷

Klageprocessen er delt op i to steps. Før man kan få sin sag for Forbrugerklagenævnet, skal sagen behandles hos Center for klageløsning¹³⁸. Ved indgivelse af en klage hos Center for klageløsning, koster det et gebyr på 100 kr. som ikke tilbagebetales, med mindre det viser sig, at de ikke kan behandle klagen. Center for klageløsning er en praktisk instans, som skal hjælpe forbruger og virksomhed med at finde en løsning, ved at bidrage med at forhandlingerne foregår i en positiv tone, vejlede om lovgivning og evt. komme med løsningsforslag. Der er ikke nogen sagkyndige personer, som kan bistå processen ved de konkrete sager. Typisk foregår alle samtaler via telefon, f.eks. et telefonmøde.

Hvis man forstsat ikke har held med at finde en løsning hos Center for klageløsning, kan man vælge at indbringe sin sag for Forbrugerklagenævnet¹³⁹. Forbrugerklagenævnet er sammensat af 5 medlemmer, hvor to er forbrugerrepræsentanter, to er erhvervsrepræsentanter, samt en formand, der er dommer.¹⁴⁰ Det koster 400 kr. at oprette en klagesag ved Forbrugerklagenævnet.

Her får man mulighed for at få sin sag vurderet af en sagkyndig og blive vurderet juridisk ud fra sin dokumentation. Ekspeditionstiden må forventes at være op til 12 måneder.

¹³⁶ <https://boligejer.dk/finansiel-raadgivning>

¹³⁷ <https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/>

¹³⁸ <https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/dine-klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/center-for-klageloesning/?rn=43292>

¹³⁹ https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/dine-klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/forbrugerklagenævnet/#collapse_43131

¹⁴⁰ <https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/dine-klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/forbrugerklagenævnet/?rn=43292>

Hvis der bliver afgivet dom til forbrugeres fordel, kan virksomheden vælge at følge anvisningen fra forbrugerklagenævnet, men de kan tilbagemelde, at de ikke ønsker at efterleve denne, indenfor en frist på 30 dage, og på samme måde som ved sager ved Pengeinstitutankenævnet kan sagen tvangsfuldbyrdes.¹⁴¹

7.3 Erstatningsret

Erstatningsret dækker over de retsregler, som bestemmer, om man som skadevolder bliver ansvarlig for en skade, så man skal betale erstatning, til den der har lidt skaden.¹⁴² Erstatningsreglerne er generelt ikke lovreguleret, men er udviklet gennem retspraksis.

I erstatningsretten skelnes der mellem erstatning i kontrakt og erstatning udenfor kontrakt. Traditionelt har erstatningsansvaret, når der er tale om rådgivning været betegnet som erstatning udenfor kontrakt, men det kan ikke længere entydigt opdeles på denne måde, fordi det afhænger af den enkelte tvist, og om der er udarbejdet en fast aftale omkring rådgivningen.¹⁴³

Der kan argumenteres for, at når en kunde henvender sig til en finansiel rådgiver, og indgår en aftale omkring rådgivning ydet af den finansielle rådgiver, er der mere, der peger i retning af, at der er tale om erstatning i kontrakt, end når kunden får rådgivning af for eksempel et pengeinstitut, da der i denne situation ikke udarbejdes en aftale omkring rådgivningen.

For at kunne blive erstatningsansvarlig, er der visse betingelser, som skal være opfyldt: 1) Der skal være et ansvarsgrundlag, 2) Skadelidte skal have lidt et økonomisk tab, og 3) Der skal være adækvans og kausalitet. Herudover må den skadelidte ikke selv have medvirket til skaden.

Området erstatningsret indenfor finansiel rådgivning er blevet undersøgt flere gange, blandt andet af Rådgiverudvalget i slutningen af 90'erne og Udvalget om erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter i starten af 10'erne.

Rådgiverudvalget blev, som tidligere nævnt, nedsat i efteråret 1995, og afgav i 1998 Betænkning nr. 1362 om deres undersøgelser. Udvalget havde til opgave at undersøge ansvarsforholdene i forbindelse med finansiel rådgivning, og undersøge reglerne om erstatningsansvar, og om disse gav forbrugerne en tilstrækkelig beskyttelse mod økonomisk tab.¹⁴⁴

¹⁴¹ <https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/dine-klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/naar-du-faar-medhold-i-forbrugerklagenævnet/?rn=43292>

¹⁴² Von Eyben og Isager (2007) s. 1

¹⁴³ Udredning om gældende danske regler og praksis for erstatning ved et realiseret tab s. 10-11

¹⁴⁴ Betænkning nr. 1362/1998, Kapitel 1, afsnit 1.2

Som tidligere nævnt afgav Udvalget om erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter i 2014 rapport over deres undersøgelser. Udvalget blev nedsat da regeringen¹⁴⁵ lavede forbrugerpolitisk eftersyn, hvor ønsket var at undersøge kundernes muligheder for at få erstatning, når mangelfuld rådgivning havde medført tab.¹⁴⁶

Udvalget havde til opgave at belyse de forbrugerbeskyttende regler i forbindelse med rådgivning om finansielle produkter og vurdere bevisbyrdeforholdene ved et realiseret økonomisk tab som følge af mangelfuld rådgivning.¹⁴⁷

7.3.1 Ansvarsgrundlag – culpa

Som nævnt ovenfor, skal der være et ansvarsgrundlag, før man kan blive erstatningsansvarlig. Der kan enten være tale om et objektivt ansvar, hvor man bliver erstatningsansvarlig, uanset om man som skadevolder, har nogen skyld i skaden, eller der kan være tale om culpa, som er dansk rets almindelige regler.¹⁴⁸

Da pengeinstitutter og finansielle rådgivere ikke er omfattet af særlige regler om erstatningsansvar, og da FIL § 43a henviser direkte til *dansk rets almindelige regler* om erstatningsansvar, er der tale om culpa, som ansvarsgrundlag.

Culpa er standarden for, hvornår der indtræder ansvar for en skade, som forvoldes.

Der er handlet culpøst, hvis den skadevoldende handling er uagtsom eller forsætlig. Vurderingen af, om en handling er uagtsom skal traditionelt ske ud fra en sammenligning med *bonus pater familias* "den gode familiefar", og hvordan denne ville have handlet. Der er handlet culpøst, hvis man som skadevolder ikke har udvist samme forsigtighed og omhu, som bonus pater familias ville have udvist.¹⁴⁹

Von Eyben og Isager (2007) kritiserer bonus pater familias som begreb og sammenlignings-standard, da de mener, at det er moralsk fordømmende, og at det stammer fra en tid, hvor tilværelsen var mere overskuelig, hvor der i dag er så store krav til viden og specialisering, at det ikke giver mening, at sammenligne, om en skadevolders handlinger var *uforsigtige*, i forhold til hvordan bonus pater familias ville have handlet. De mener i stedet for, at man bør vurdere, om skadevolder handlede *korrekt*, således der fokuseres på selve handlingen og ikke på skadevolders mentalitet.¹⁵⁰

7.3.1.1 Professionsansvar

I forhold, hvor der er tale om en professionel, som er skadevolder, påpeger Gomard (2003), at culpabedømmelsen ofte sker på baggrund af kravene til en god faglig eller professionel indsats.¹⁵¹

¹⁴⁵ Socialdemokraterne, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti

¹⁴⁶ Rapport om Erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter s. 7

¹⁴⁷ Rapport om Erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter s. 7-8

¹⁴⁸ Gomard (2003) s. 131

¹⁴⁹ Von Eyben og Isager (2007) s. 64

¹⁵⁰ Von Eyben og Isager (2007) s. 65

¹⁵¹ Gomard (2003) s. 132

Samme holdning kommer til udtryk i Erhvervsministeriet (1998): *"Culpareglen er imidlertid ikke en absolut størrelse, der har samme indhold på alle områder. Culpareglen er derimod en retlig standard, hvis nærmere indhold skal fastlægges konkret med hensyntagen til det område, der er til bedømmelse"*¹⁵².

Ovenstående holdninger betyder, at culpabedømmelsen skal ske ud fra, hvordan en bonus pater indenfor et givent erhverv ville opføre sig, i stedet for bonus pater familias. Dermed sondres der i vurderingen mellem hvordan "den gode familiefar" ville opføre sig, når det er en civil person, der er skadevolder, og hvordan den professionelle ville opføre sig, når personen agerer indenfor sin branche. Dette bliver også kaldt *Professionsansvar*.

Professionsansvars-begrebet anvendes på forskellige måder i litteraturen. Ulfbeck (2008) påpeger, at professionsansvaret nogle steder bliver beskrevet meget snævert, til kun at dække visse liberale erhverv, som for eksempel revisor- eller advokatvirksomhed. De liberale erhverv får i disse fremstillinger en særstilling, da deres arbejde er at levere tjenesteydelser af intellektuel karakter.¹⁵³

Andre steder i litteraturen er begrebet mere bredt, og dækker alle erhvervsdrivende, for eksempel hos Gomard (2003), hvor han påpeger at en erhvervsdrivende skal bedømmes ud fra hvad man kan og bør forvente af folk i samme branche, som ville påtage sig den samme opgave.¹⁵⁴ Langsted er i Fenger m.fl. (2012) enig med Gomard (2003), og har beskrevet det som: *"... det afgørende for culpavurderingen er, om det pågældende erhvervsudøver har ageret i overensstemmelse med de krav, hans profession eller erhverv kan stille til netop den opgave, der har udløst tvisten om et eventuelt erstatningskrav"*.¹⁵⁵ Samme holdning har Ulfbeck (2004), som mener det er hensigtsmæssigt at bruge begrebet professionsansvar, når det er muligt at identificere for eksempel en branche, hvor man kan sige, at der er en norm for, hvordan en opgave udføres.¹⁵⁶

Professionsansvaret er et betræbelsesansvar, hvilket vil sige, at den professionelle skal levere en god faglig indsats, der lever op til de forventninger, som man kan stille til en sagkyndig på området¹⁵⁷. Dette er en modsætning til resultatansvar, hvor man vil være ansvarlig, hvis ikke det givne resultat var fremkommet.

Det er i litteraturen blevet påpeget, at professionsansvaret er et særligt strengt ansvar, da det netop ikke bygger på bonus pater familias, men bonus pater indenfor et givent erhverv.¹⁵⁸ Dog er Ulfbeck (2004) og Von Eyben og Isager (2007) ikke enige i den betragtning. Ulfbeck (2004) mener, at culpaansvaret generelt er et skærpet ansvar på en række områder, og at det derfor er mere reglen end undtagelsen.¹⁵⁹ Von Eyben og Isager mener, at det, at culpabedømmelsen sker ud fra en professionel og ikke en civil person, bare er udtryk for culpanormens relativitet.¹⁶⁰

¹⁵² Erhvervsministeriet (1998) s. 22

¹⁵³ Ulfbeck (2008) s. 3

¹⁵⁴ Gomard (2003) s. 148

¹⁵⁵ Fenger m.fl. (2012) s. 257

¹⁵⁶ Ulfbeck (2008) s. 4

¹⁵⁷ Udredning om gældende danske regler og praksis for erstatning ved et realiseret tab s. 10

¹⁵⁸ Udregning om gældende danske regler og praksis for erstatning ved et realiseret tab s. 11 og

¹⁵⁹ Ulfbeck (2004) s. 10

¹⁶⁰ Von Eyben og Isager (2007) s. 89

Ud fra ovenstående kan det derfor fastslås at begrebet professionsansvar kan anvendes mere bredt, end det tidligere har været, og derfor ikke kun dækker for eksempel revisor- eller advokatbranchen, men også andre brancher, hvor man kan sige, at der er en norm for, hvordan man agerer, og udfører en given opgave. Når der er tale om et professionsansvar, skal skadevolders handlinger altså vurderes ud fra, hvorledes andre i branchen ville have handlet i den givne situation. Derfor vil vurderingen af en bankrådgivers eller ekstern rådgivers handlinger skulle ske på baggrund af professionsansvaret.

7.3.1.2 Overtrædelse af god skik

Von Eyben og Isager (2007) påpeger, at en overtrædelse af god skik, normalt vil betyde, at der er handlet culpøst.¹⁶¹ Ulfbeck (2008) er mere tilbageholdende med samme konklusion, og mener ikke, at det på daværende tidspunkt kunne konkluderes generelt, at en overtrædelse af god skik var nok til at fastsætte, at der er handlet culpøst.¹⁶²

I forhold til finansielle virksomheder, er det, som nævnt tidligere, fastslået direkte i FIL § 43a, at en overtrædelse af God skik regler, som er udstedt med hjemmel i FIL § 43 stk. 2, vil være nok til at fastsætte, at der er handlet culpøst.

FIL § 43 a blev indført efter at udvalget om erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter havde afgivet deres rapport i februar 2014, og anbefalet ændringen til FIL.

Udvalget fandt på det tidspunkt, at ankenævns- og domspraksis viste, at overtrædelsen af God skik-bekendtgørelsen i stigende omfang indgik i vurderingen af, om en finansiell virksomhed blev erstatningspligtig. Udvalget ønskede derfor, at gøre retstilstanden mere klar, hvorfor det anbefaledes at FIL § 43a blev indført.¹⁶³

Det er ikke på samme direkte måde slået fast i lov om finansielle rådgivere, at finansielle rådgivere, der ikke overholder god skik, vil have handlet culpøst.

Det vurderes dog, at samme målestok vil blive brugt for finansielle rådgivere, således at vurderingen af, om rådgiveren har handlet i overensstemmelse med God skik bekendtgørelserne, samt om rådgiveren har handlet på samme måde, som andre i branchen ville have handlet, vil ligge til grund for culpa-bedømmelsen.

Dermed har God skik for finansielle rådgivere og God skik for boligkredit en betydning for vurderingen af ansvarsgrundlaget, da det nu er mere gennemskueligt at vurdere, om en ekstern rådgiver har handlet *korrekt*, i forhold til situationen før God skik for finansielle rådgivere og God skik for boligkredit blev fastsat.

¹⁶¹ Von Eyben og Isager (2007) s. 88-89

¹⁶² Ulfbeck (2008) s. 14

¹⁶³ Rapport om Erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter s. 15-16

7.3.2 Økonomisk tab

Ligesom culpa som ansvarsgrundlag ikke er lovreguleret, men en almindelig grundsætning i dansk ret, er det også en grundsætning, at der skal være lidt et økonomisk tab, før skadevolder kan blive erstatningsansvarlig.

Det påpeges i Betænkning 1362/1998, at opgørelsen af et økonomisk tab ved fejlagtig rådgivning kan være svært at opgøre, da det skal vurderes hvordan kunden ville have handlet, hvis ikke der var givet forkert rådgivning.¹⁶⁴

Grundprincippet for erstatningen er, at den skadelidte skal stilles, som om skaden ikke var sket. Det kræver, at skadelidte får sit tab erstattet, men ikke stilles bedre end dette.¹⁶⁵

Opgørelsen af tabet afhænger af, om der er tale om erstatning i kontrakt eller erstatning udenfor kontrakt. Ved erstatning i kontrakt, skal skadelidte stilles som om kontrakten var korrekt opfyldt, hvilket også betegnes *positiv opfyldelsesinteresse*. Ved erstatning udenfor kontrakt, skal skadelidte stilles, som om skaden aldrig var sket.¹⁶⁶

7.3.2.1 Erstatning for skuffede forventninger

Ovenstående krav om, at der skal være lidt et økonomisk tab, før en skadelidt kan få erstatning, står i modsætning til erstatning for skuffede forventninger, idet der jo netop ikke er tale om et økonomisk tab, men blot en forventning, som ikke er blevet opfyldt.

I 1995 blev Rådgiverudvalget, som skulle undersøge ansvarsforholdene i forbindelse med finansiell rådgivning, nedsat. I betænkningen, som udvalget udarbejde, fokuseres der blandt andet på muligheden for at få erstatning for skuffede forventninger, da SF tidligere havde stillet et lovforslag, som blandt andet omhandlede dette.¹⁶⁷

Udvalgets flertal mente ikke, at det ville være hensigtsmæssigt at indføre en generel regel omkring erstatning for skuffede forventninger. De mente, at de almindelige erstatningsbetingelser, herunder kravet om økonomisk tab, sammenholdt med den konkurrence, som var i branchen, var nok, til at rådgiverne havde incitament til at yde rådgivning på et højt niveau. Derudover mente de, at hvis erstatning for skuffede forventninger blev indført, var der risiko for, at *"[d]en, der får et dårligt råd, kan blive bedre stillet end den, der får et godt råd."*¹⁶⁸

Udvalgets mindretal var ikke enig i, at det ikke ville være hensigtsmæssigt at indføre en regel omkring erstatning for skuffede forventninger, da der allerede var en sådan regel i to love om fast ejendom.

¹⁶⁴ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 3, afsnit 3.2.3

¹⁶⁵ Von Eyben og Isager (2007) s. 285

¹⁶⁶ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 3, afsnit 3.2.3

¹⁶⁷ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 1 afsnit 1.1

¹⁶⁸ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 5 afsnit 5.8

Derudover mente mindretallet, at en regel om kompensation for skuffede forventninger, skulle være en form for generalklausul, der blev anvendt i undtagelsessituationer, ligesom AFTL § 36.¹⁶⁹

Der blev udarbejdet et lovforslag på baggrund af mindretallets forslag om en regel om erstatning for skuffede forventninger, men lovforslaget blev ikke efterfølgende fremsat.¹⁷⁰

Hovedreglen i dansk ret er derfor stadigvæk, at der skal være lidt et økonomisk tab, før skadelidte kan få erstatning, efter de almindelige erstatningsbetingelser.

7.3.3 Adækvans og kausalitet

De sidste betingelser, der skal være opfyldt, før man kan blive erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler, er adækvans og kausalitet.

Kausalitet betyder, at der skal være en *årsagssammenhæng* mellem det ansvarsbegrundende forhold, og den skete skade.¹⁷¹ Årsagsforbindelsen skal vurderes ud fra, om et givent tab ville være sket, hvis ikke den skadevoldende handling var sket. Den skadevoldende handling skal altså være en nødvendig betingelse, for at skaden indtræder, og hvis dette ikke er tilfældet, vil der ikke være årsagssammenhæng.¹⁷²

Adækvans betyder, at en skade skal være *påregnelig* for skadevolder. Gomard (2003) har forklaret adækvans som "*...hvad folk fornuftsvis ville regne med og tage i betragtning...*"¹⁷³

Kausalitet og adækvans hænger sammen på den måde, at det ikke er nok, at der fysisk skal være en sammenhæng mellem den ansvarspådragende handling og skaden, men at det også skal være påregneligt for skadevolder, at den ansvarspådragende handling vil føre til skaden, således at det afgrænses, hvad der omfattes af erstatningspligt.¹⁷⁴

I Betænkning 1362/1998 angives det, at kravene om kausalitet og adækvans sjældent ikke vil være opfyldt i rådgivningssituationer, da der typisk vil være tale om en situation, hvor kunden agerer på baggrund af rådgivningen, hvilket er årsagssammenhængen, og at det typisk for rådgiveren må stå klart, at et forkert råd kan betyde tab for kunden, hvilket er påregneligheden.¹⁷⁵

¹⁶⁹ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 5 afsnit 5.8

¹⁷⁰ Ulfbeck (2004) s. 34

¹⁷¹ Von Eyben og Isager (2007) s. 252

¹⁷² Von Eyben og Isager (2007) s. 254

¹⁷³ Gomard (2003) s. 180

¹⁷⁴ Von Eyben og Isager (2007) s. 252

¹⁷⁵ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 3, afsnit 3.2.4

7.3.4 Bortfald af erstatningsansvar

Når de ovenstående betingelser for erstatning er opfyldt, og skadevolder dermed bliver erstatningspligtig overfor skadelidte, er det relevant at se på, hvorvidt erstatningsansvaret alligevel kan bortfalde.

Erstatningsansvaret kan bortfalde i situationer, hvor skadelidte har egen skyld i skaden, eller hvis skadelidte ikke har begrænset sit tab.¹⁷⁶

Egen skyld forklares af Von Eyben og Isager (2007) som: *"...hvis skadelidtes adfærd ville have pådraget ham erstatningsansvar overfor tredjemand, såfremt skaden havde ramt denne."*¹⁷⁷

Egen skyld-vurderingen skal ske ud fra, om den skadelidte har medvirket til skaden. Det vil for eksempel være tilfældet, hvis en kunde tilbageholder oplysninger, som har betydning for den rådgivning, som modtages.¹⁷⁸

Skadelidte har pligt til at begrænse sit tab, og hvis dette ikke gøres, vil man som skadelidte ikke kunne kræve tab, der kunne være undgået, erstattet.¹⁷⁹

7.3.5 Bevisbyrde

Ved almindeligt culpaansvar er det skadelidte, der har bevisbyrden for, at skadevolder har handlet culpøst. Det er derfor skadelidte, der skal sandsynliggøre, at skadevolders handlinger ikke var de rigtige.¹⁸⁰ Denne form for bevisbyrde kaldes direkte bevisbyrde.

Udvalget om erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter, skulle blandt andet vurdere, om bevisbyrden ved tab på finansielle produkter var tilstrækkelige.¹⁸¹

Det er i Udredning om gældende danske regler og praksis for erstatning ved et realiseret tab undersøgt, hvorledes bevisbyrden fordeler sig i ankenævnspraksis. I udredningen er det fundet, at specielt pengeinstitutankenævnet har haft tendens til at anvende omvendt bevisbyrde.¹⁸² I forbindelse med gennemgang af ankenævnspraksis er det i udredningen fundet, at bevisbyrden har haft betydning for sagernes udfald. Når der har været brugt ligefrem bevisbyrde, således skadelidte skulle bevise, at den finansielle virksomhed havde begået fejl, faldt sagerne ud til den finansielle virksomheds fordel. Når der har været brugt omvendt bevisbyrde, således den finansielle virksomhed skulle bevise, at der var ydet tilstrækkelig rådgivning, faldt sagerne ud til kunders fordel.¹⁸³

På baggrund af de undersøgelser, som blev lavet i Udredning om gældende danske regler og praksis for erstatning ved et realiseret tab, fandt Udvalget om erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle

¹⁷⁶ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 3, afsnit 3.2.5

¹⁷⁷ Von Eyben og Isager (2007) s. 369

¹⁷⁸ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 3, afsnit 3.2.5

¹⁷⁹ Betænkning nr. 1362/1998 kapitel 3, afsnit 3.2.5

¹⁸⁰ Von Eyben og Isager (2007) s. 97

¹⁸¹ Rapport om erstatningsansvar ved tab på finansielle produkter s.8

¹⁸² Udredning om gældende danske regler og praksis for erstatning ved et realiseret tab s. 27

¹⁸³ Udredning om gældende danske regler og praksis for erstatning ved et realiseret tab s. 27-28

produkter, at der ikke var behov for at indføre generelle regler om bevisbyrden i erstatningssager om finansiell rådgivning, da specielt pengeinstitutankenævnet har anvendt den form for bevisbyrde, som var fundet bedst i den konkrete sag. Derfor indstillede udvalget at der ikke skulle indføres regler om omvendt bevisbyrde i visse erstatningssager på det finansielle område.¹⁸⁴

7.4 Delkonklusion

Som tidligere forklaret, var en del af hensigten med at lovgive om eksterne rådgivere, bedre klagemuligheder for forbrugeren ved rådgivning af eksterne rådgivere.

Som reglerne er udformet i dag, skal en kunde, der er utilfreds med rådgivning, uanset om der er tale om rådgivning ydet af en finansiell virksomhed eller en ekstern rådgiver, starte ud med at klage til virksomhedens klageansvarlige. Når en klage har været behandlet hos den klageansvarlige, og der ikke er fundet en tilfredsstillende løsning i forbrugers optik, er der forskellige klageprocedurer for henholdsvis finansielle virksomheder og for eksterne rådgivere.

Hvis en forbruger ikke er tilfreds med behandlingen af en klage over en finansiell virksomhed af den klageansvarlige, kan forbrugeren gå videre med sagen hos Pengeinstitutankenævnet. Gebyret for oprettelse af en sag hos ankenævnet er 200 kroner, og den vejledende ekspeditionstid er 3-6 måneder.

Hvis en forbruger ikke er tilfreds med behandlingen af en klage over en ekstern rådgiver af den klageansvarlige, kan forbrugeren gå videre med sagen hos Center for Klageløsning, som forsøger at mægle mellem parterne, som en praktisk instans. Gebyret for oprettelse af en sag hos Center for Klageløsning er 100 kroner.

Hvis der ikke findes en løsning i Center for Klageløsning, kan forbrugeren gå videre med sagen hos Forbrugerklagenævnet. Gebyret for en sag hos Forbrugerklagenævnet er 400 kroner, og den vejledende ekspeditionstid er op til 12 måneder.

Af ovenstående ses det derfor at der er tale om en kortere og mere enkel proces, hvis en kunde ønsker at klage over et pengeinstitut, end hvis kunden ønsker at klage over en ekstern rådgiver. I begge instanser vil det være en sagkyndig, der vurderer sagen.

Det er muligt for både pengeinstitutter og eksterne rådgivere at vælge ikke at følge en afgørelse fra henholdsvis Pengeinstitutankenævnet og Forbrugerklagenævnet, hvis de giver besked herom inden 30 dage. Hvis ikke der gives besked inden 30 dage, vil forbrugeren kunne få hjælp af fogedretten til tvangsfuldbyrdelse.

Ansvarsgrundlaget ved rådgivning om finansielle produkter er professionsansvar, hvor culpabedømmelsen sker ud fra en god faglig indsats, og hvordan andre i branchen ville have handlet.

Det er angivet direkte i FIL § 43, at en overtrædelse af god skik bekendtgørelser, udstedt med hjemmel i FIL, vil være en culpøs handling. Det er ikke tilsvarende angivet i Lov om finansielle rådgivere, men det vurderes, at man i praksis ville komme frem til samme resultat på baggrund af

¹⁸⁴ Rapport om erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter s. 101

professionsansvaret, hvor en handling ville blive sammenholdt med hvordan andre i branchen ville agere.

Som udgangspunkt skal man have lidt et økonomisk tab, for at kunne få erstatning i dansk ret. Betænkning 1362 undersøgte mulighederne for erstatning for skuffede forventninger, og udvalgets mindretal foreslog at dette skulle være en mulighed, men der blev ikke efterfølgende vedtaget lovforslag herom.

Pengeinstitutankenævnet har de senere år har anvendt omvendt bevisbyrde, hvilket har ført til at sagerne oftere er faldet ud til kundens fordel, når der var anvendt omvendt bevisbyrde. Det vides ikke, om Forbrugerklagenævnet i samme omfang anvender omvendt bevisbyrde, som Pengeinstitutankenævnet. Hvis dette ikke er tilfældet, er der risiko for, at to ens sager, hvor den ene sag er med et pengeinstitut og den anden sag er med en finansiel rådgiver, vil falde forskelligt ud. Hvis dette er tilfældet, er ønsket om øget forbrugerbeskyttelse, som var en stor del af hensigten med Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, ikke opfyldt.

8. Holdninger til Lov om finansielle rådgivere

I forbindelse med udarbejdelsen af Lov om finansielle rådgivere, er der kommet flere holdninger frem hertil. Blandt andet har Sammenslutningen af uafhængige økonomiske rådgivere¹⁸⁵ udarbejdet en rapport med deres kommentarer til loven¹⁸⁶. Derudover har Lennart Lyng Andersen og Lisbeth Faurdal skrevet en artikel om loven¹⁸⁷, med fokus på lovens effekter.

8.1 Sammenslutningen af uafhængige økonomiske rådgiveres kommentar til "Rapport omkring mulighederne for at styrke uvildig rådgivning"

Sammenslutningen starter med en kort introduktion til rapporten og hvorfor den er lavet. De er meget positive for den politiske interesse der er for emnet, da de også mener at der skal ske højere grad af regulering, kompetencekrav og kontrol, for at sikre forbrugeren bedre rådgivning. Sammenslutningen mener derudover at de nye tiltag også vil hjælpe branchen, da det på nuværende tidspunkt, skader dem, hvis der findes uærlige aktører på markedet, eller hvis rådgiverne på markedet ikke har de nødvendige kompetencer.

Sammenslutningen ser bankerne som essentielle og vigtige i samfundet, når det drejer sig om bankdrift og kreditvurdering. De er dog ikke enige i den konklusion, at det ikke er muligt at adskille rådgivning og kreditvurdering fra hinanden i pengeinstitutterne.

I rapporten har Sammenslutningen et helt afsnit hvor rapporten gennemgås og kommenteres, med deres holdninger og synspunkter. Generelt er Sammenslutningen meget enige i de forskellige tiltag, dog med kommentarer eller alternativer til hvordan det kunne gøres. Det er helt tydeligt at de er uenige med rapporten om hvorvidt der skal ske opsplitning af gebyrerne i bankerne. Sammenslutningen mener, at for at kunne opnå den øgede konkurrence på markedet og sikre forbrugeren mulighed for at få uafhængig rådgivning, er det en nødvendighed, at der skal ske opsplitning af gebyrerne. Opsplitningen vil også bidrage til faldende priser på rådgivningen, da prisen i banken vil blive synliggjort, hvilket vil føre til et åbent konkurrencemarked, men også til bedre rådgivning.

Ifølge Sammenslutningen er det tankevækkende at rapporten er kommet frem til den modsatte konklusion i forhold til sammenslutningen, og de vurderer at det skyldes at rapporten bygger på et for tyndt og uoplyst grundlag, som ikke er medtaget i rapporten. Dette gør, at det ikke er til at gennemskue, hvad der ligger til grund for rapportens anbefalinger.

Sammenslutningen er meget kritisk overfor de inputs som rapporten har brugt. De mener ikke, at der er blevet lyttet til de inputs, som de finansielle rådgivere er kommet med, på trods af at de finansielle rådgivere har været med i den bagvedliggende arbejdsgruppe. Derimod mener sammenslutningen, at der kun er blevet lyttet til pengeinstitutternes brancheorganisation.

¹⁸⁵ Sammenslutningen af uafhængige økonomiske rådgivere kaldes herefter "Sammenslutningen"

¹⁸⁶ Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget 2012-13, ERU alm. del Bilag 44

¹⁸⁷ "Lovforslag om finansielle rådgivere – vil resultatet blive et mere uigennemsigtigt rådgivningsmarked?", udgivet i Erhvervsjuridisk tidsskrift 2013.139

Ud over at sammenslutningen mener, at opsplitning af gebyrerne vil give øget forbrugerbeskyttelse og konkurrence, har de flere andre synspunkter, som de mener burde være medtaget i rapporten, da det underbygger deres holdning til at der skal ske opsplitning af gebyrerne.

Denne del har rapporten begrænsede holdninger til, og der bliver ikke lagt vægt på det, i forhold til rapportens anbefalinger til fremtidig lovgivning:

- Bankerne har monopol på rådgivning
- Der er stigende kompleksitet i de finansielle produkter, som giver behov for rådgivning
- Bankerne og realkreditinstitutterne skærer i antallet af medarbejdere, og ønsker så vidt muligt at "undgå" den tidskrævende kundekontakt som blandt andet er rådgivning
- Der er opbakning fra konkurrencestyrelsen, vedrørende behovet for konkurrence og gennemsigtighed i den finansielle sektor

Da Sammenslutningen er meget uenig i rapportens konklusion om opdeling af gebyrerne i pengeinstitutterne, fylder dette punkt over 25 % af Sammenslutningens rapport. De gennemgående kommentarer til rapportens konklusioner er følgende:

Muligheden for at opsplitte gebyrerne giver forbrugeren en øjenåbner. Det vil gøre det synligt for forbrugeren, at der er mulighed for at købe rådgivningen hos en anden virksomhed end i banken. Sammenslutningen mener at der hverken eksisterer konkurrence indenfor realkreditlån eller betalingen for rådgivningen, og at dette er vigtigt for at styrke rådgivningen til forbrugeren.

En af rapportens begrundelser for konklusionen om, at gebyrerne ikke skal opsplittes, er faren for at forbrugerbeskyttelsen falder, når forbrugeren kan fravælge rådgivningen. Sammenslutningen lægger vægt på, at det allerede var en mulighed, at forbrugeren fravalgte rådgivningen. Sammenslutningen mener, at rapportens forslag til, at penge- og realkreditinstitutter skulle have pligt til at kontrollere, om forbrugeren havde modtaget fyldestgørende rådgivning, ville være en løsning af problematikken.

Sammenslutningens næste punkt er det dobbeltarbejde som ville ske ved at vælge en uafhængig rådgiver, hvilket de heller ikke ser som en udfordring. Typisk laver den uafhængige rådgiver en del arbejde, som pengeinstituttet kan bruge til kreditvurderingen. Hvis der skulle ske dobbeltarbejde hos de to rådgivere, mener sammenslutningen at dette for forbrugeren vil blive opvejet af den større konkurrence, som en øget gennemsigtighed og åbning af rådgivningsmarkedet, vil medføre.

Forbedringen af rådgivningen vil også give nye muligheder ved opsplitning af gebyrerne og de mener at der forventeligt vil ske en bedre rådgivning hos uafhængige rådgivere, end i pengeinstitutterne. Dette begrundes med, at der ikke vil være nogen interessekonflikter ved rådgivningen hos uafhængige rådgivere, og forbrugere derfor i løbet af kort tid vil stille krav til den rådgivning, som de modtager og betaler for. Dette vil være en forskel i forhold til tidligere, hvor rådgivningen virkede til at være gratis, hvorfor forbrugeren derfor ikke forventer lige så meget af pengeinstitutternes rådgivning.

Sammenslutningen forstår ikke hvorfor man ikke har valgt at fokusere mere på de lande som vi generelt sammenligner os med, og den lovgivning som findes på de pågældende markeder. Sammenslutningen fremhæver, at man ikke skal langt fra Danmark, før der kunne hentes god inspiration til hvordan lovgivningen om uafhængig rådgivning kunne udføres.

Sammenslutningen fremhæver England, som igennem en årelang periode, har været i et opgør med bankerens polarisering af rådgivning og finansielle produkter.¹⁸⁸

England har i ultimo 2012 ændret i deres regler, i dette tilfælde for investeringsrådgivning, men sammenslutningen mener, at ideen, man kunne se nærmere på, er hvordan investeringsrådgiverne skal være meget tydelige om hvorvidt de yder uafhængig eller ikke-uafhængig rådgivning.

Sammenslutningen fremhæver, at der i Storbritannien skelnes mellem "*independent*" og "*restricted*" rådgivning, og at rådgiverne tydeligt skal kommunikere til de private kunder *inden* rådgivningen, hvorvidt der er tale om uafhængig eller begrænset rådgivning.

Som udgangspunkt er Sammenslutningen enig med rapporten om at det skal være muligt at være uafhængig eller ikke-uafhængig finansiell rådgiver, men de mener der skal ske større beskyttelse af begrebet *uafhængig*, og det kun er godkendte virksomheder som må bruge udtrykket, så der ikke opstår tvivl hos forbrugeren, som opsøger rådgivning hos en ekstern rådgiver.

Ud over den manglende mulighed for at øge konkurrencen igennem opsplittning af gebyrerne, mener Sammenslutningen også, at det forsikringskrav som stilles til de eksterne rådgivere, sammen med at der skal betales en afgift til Finanstilsynet, kan være en benspænder for mindre virksomheder, hvis der ikke bliver differenceret ud fra størrelsen af virksomheden.

De mener der skal differenceres ud fra omsætning og antallet medarbejdere i virksomheden, da en lille virksomhed med én ansat, ikke vil have den samme økonomiske formåen til at betale dyre forsikringer og afgifter til finanstilsynet, som en større virksomhed, og vil derudover heller ikke behandle ligeså mange sager som større virksomheder. Hvis der er samme krav til alle virksomheder vil det være færre som starter deres egen virksomhed op, og det vil svække udviklingen af virksomheder indenfor ekstern rådgivning.

Sammenslutningens konklusion afsluttes med, at de ser lovgivningen som et skridt i den rigtige retning for forbrugerbeskyttelsen, ved de krav som kommer til faglighed, forsikringsdækninger og klagemuligheder. I lige så høj grad som alle disse krav, er det for dem, en forudsætning af der sker opsplittning af gebyrerne i bankerne, for at der kan ske større konkurrence.

8.2 Lovforslag om finansielle rådgivere – vil resultatet blive et mere uigennemsigtigt rådgivningsmarked?

Artiklen er skrevet af Lennart Lynge Andersen og Lisbeth Faurdal, og blev udgivet i Erhvervsjuridisk tidsskrift 2013:02. Artiklen vedrører lovforslag L 151, lov om finansielle rådgivere, og er skrevet inden loven blev vedtaget i juni 2013, og er derfor fra det tidspunkt, hvor loven ikke skelnede mellem finansielle rådgivere og boligkreditformidlere.

I artiklen gennemgås strukturen bag lovforslaget, fra beslutningsforslag B 144 i 2010 til det endelige lovforslag L 151 i 2013.

¹⁸⁸ Sammenslutning af uafhængige økonomiske rådgiveres kommentar til: Rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning side 12.

Det påpeges i artiklen, at det endelige lovforslag adskilte sig meget fra det oprindelige beslutningsforslag, da adskillelsen af gebyrer ikke var medtaget, og lovforslaget omhandlede både uafhængige og ikke-uafhængige finansielle rådgivere.

Lynge Andersen og Faurdal mener, at Rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning og lovforslaget ikke var kritisk nok overfor den daværende lovgivning om de finansielle virksomheders rådgivning af forbrugerne, og at lovgivningen om finansielle virksomheder på visse punkter blev kopieret i den nye lov, selvom det var kritikken af de finansielle virksomheders adfærd, der førte til forslaget i 2010.

Lynge Andersen og Faurdal kritiserer i artiklen, at kravet om adskillelsen af rådgivningsgebyret fra andre gebyrer hos de finansielle virksomheder, ikke blev gennemført. De mener, at rapportens konklusion om, at adskillelse af gebyrerne kunne have negative konsekvenser for nogle forbrugere, hvis de valgte ikke at købe rådgivning hos de finansielle virksomheder, og heller ikke købte rådgivning hos finansielle rådgivere, var fejlagtig.

Lynge Andersen og Faurdal mener, at Bilag 1 til rapporten om tidsforbruget i en boligsag understøtter tidligere synspunkter om, at der ikke er tale om rådgivning fra de finansielle virksomheder, men blot vejledning og oplysning, og at det er nødvendigt med mere gennemsigtighed omkring rådgivning og gebyrer, for at kunderne forstår, at rådgivning i de finansielle virksomheder hverken er uvildig eller gratis.

Ifølge artiklen var hovedargumentet for selve lovforslaget, at der manglede lovgivning for finansielle rådgivere, og at investeringsrådgivere og forsikringsmæglere med den daværende lovgivning ikke kunne få lov at yde generel finansiell rådgivning. Lynge Andersen og Faurdal mener, at hvis dette var problemstillingen, kunne det løses ved blot at ændre lovgivningen om investeringsrådgivere og forsikringsmæglere, således de fik tilladelse hertil.

Derudover mener Lynge Andersen og Faurdal, at man burde kunne se nødvendigheden af lovforslaget, for at forbedre kundebeskyttelsen, i antallet af klager eller retssager mod finansielle rådgivere. Men da der ifølge Forbrugerombudsmanden ikke har været nogen klager, betyder dette, at behovet for lovgivning ikke har været der.

Lynge Andersen og Faurdal mener, at ønsket om at skabe mere konkurrence, ved at der etableres flere finansielle rådgivere, og at kunderne i højere grad benytter sig af rådgivningen, afhænger af, at lovgivningen bliver udarbejdet på en anden måde end lovforslaget.

De mener, at det er vigtigt, at lovgivningen ikke stiller så omkostningstunge krav til for eksempel årlig afgift til Finanstilsynet samt forsikringer, da det vil modvirke at mindre finansielle rådgivere etablerer sig.

Artiklen fokuserer til slut på betegnelsen "uafhængig", "finansiell rådgiver" samt definitionen af "rådgivning", og konsekvenserne heraf.

Lynge Andersen og Faurdal er ikke enig med definitionen af en finansiell rådgiver og rådgivning i lov om finansielle rådgivere. De mener, at definitionen af en finansiell rådgiver bør udvides, da de mener, at det ikke er nok, at den finansielle rådgiver skal rådgive om "finansielle produkter", men også blandt andet skattemæssige konsekvenser.

Lynge Andersens og Faurdals kritik er senere imødegået ved indførslen af God skik for finansielle

rådgivere og God skik for boligkredit, hvorefter finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, som tidligere nævnt, skal rådgive om blandt andet skattemæssige konsekvenser.

Lynge Andersen og Faurdal mener, at definitionen af rådgivning i lov om finansielle rådgivere som "personlige anbefalinger", ligger for langt væk fra en realdefinition.

Lynge Andersen og Faurdal mener, at det er et problem, at der er mulighed for at etablere sig som ikke-uafhængig finansiell rådgiver. Konsekvensen er, at kunden ikke kan være sikker på at få uvildig rådgivning, og det øger derfor uigennemsigtigheden. Det betyder, at en kunde kan tro, at der er tale om uvildig rådgivning, mens der i virkeligheden "*...er tale om afsætning af produkter maskeret som rådgivning...*"¹⁸⁹

Lynge Andersen og Faurdal kritiserer, at der i fastsættelsen af hvornår en finansiell rådgiver er uafhængig er bestemt, at en finansiell rådgiver ikke må have snævre forbindelser til finansielle virksomheder. De påpeger, at selvom en finansiell virksomhed ejer under 20 % "*...vil den stadig kunne øve betydelig indflydelse på driften af en finansiell rådgiver.*"¹⁹⁰ De mener derfor, at en finansiell rådgiver, for at kunne betegne sig som uafhængig, slet ikke må være ejet af en finansiell virksomhed.

I artiklens afsluttende bemærkninger fremhæver Lynge Andersen og Faurdal, at lovforslaget ikke fremmer uvildig rådgivning som alternativ til rådgivning i finansielle virksomheder, og at resultatet vil være et mere uigennemsigtigt marked.

8.3 Delkonklusion

Både Sammenslutningen af uafhængige økonomiske rådgivere og Lynge Andersen og Faurdal er positivt stillede overfor regulering af eksterne rådgivere, da begge parter af den overbevisning, at der er behov for større forbrugerbeskyttelse, og især Sammenslutningen lægger stor vægt på mulighederne for at øge konkurrencen på området.

De gennemgående holdninger til Lov om finansielle rådgivere er, at loven ikke har levet op til ønskerne og målet med lovgivningen.

Både Sammenslutningen og Lynge Andersen og Faurdal lægger stor vægt på, at det er en fejl, at Rapporten om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning kom frem til, at det ikke ville være muligt at adskille pengeinstitutternes rådgivningsgebyr fra andre gebyrer.

Sammenslutningen mener i den forbindelse, at der er behov for at gebyrerne bliver opsplittet, for at skabe mere konkurrence på området, således forbrugerne vil kunne få bedre rådgivning end tidligere.

Både Sammenslutningen og Lynge Andersen og Faurdal stiller sig kritisk overfor Bilag 1 til rapporten, som de mener er et partsindlæg fra pengeinstitutterne, og at det er en fejl, at der ikke er lyttet mere til de eksterne rådgivere, i forbindelse med udarbejdelse af loven.

En ting som parterne er uenige om er, hvorvidt det skal være muligt at være ikke-uafhængig ekstern rådgiver. Sammenslutningen mener som udgangspunkt, at der skal være plads til ikke-uafhængige

¹⁸⁹ Lynge Andersen og Faurdal (2013) s. 6

¹⁹⁰ Lynge Andersen og Faurdal (2013) s. 6

eksterne rådgivere, men de mener, at der skal ske en større beskyttelse af betegnelsen uafhængig, således der ikke skabes tvivl hos forbrugeren omkring hvilken type rådgivning der modtages. Lynge Andersen og Faurdal er enig med Sammenslutningen om, at der skal tages hensyn til forbrugerne, således der ikke er tvivl om rådgivningen, men mener at dette kun kan gøres, hvis der kun er mulighed for at være uafhængig ekstern rådgiver. Dette skyldes, at forbrugerne ellers kan tro, at de modtager uvildig rådgivning.

9. Frarådningspligt?

Sverige og Norge har ligesom Danmark revideret deres forbrugerbeskyttelsesregler indenfor det finansielle område siden 00'erne. Både Norge og Sverige har på visse områder indført forpligtelser vedrørende frarådning i forbindelse med finansielle produkter.

I dansk ret er det tidligere blevet foreslået at indføre frarådningspligt. Dette skete af et mindretal i Rådgiverudvalget, og det fulgte af dette mindretals forslag til ny lov om økonomisk rådgivning, at § 2 stk. 4 skulle indeholde en bestemmelse om, at en rådgiver, der finder, at en økonomisk disposition var uhensigtsmæssig, skulle fraråde kunden dispositionen.¹⁹¹

I forbindelse med vedtagelse af den norske finansaftalelov i 1999¹⁹², var et flertal i kommissionen, bag finansaftaleloven, imod indførsel af en regel om frarådningspligt, fordi de ikke kunne se det praktiske behov for sådan en regel. Komiteen mente derimod at i forbrugerforhold, ville de finansielle institutioner have kompetencerne og erfaringen, til at vurdere om, det ville være økonomisk uforsvarligt for en kunde at optage et lån. Derfor mente komiteen at det ville være naturligt at fastsætte en pligt til at fraråde.¹⁹³

Det ses af forarbejderne til Finansaftaleloven, at formålet med mindretallets forslag til frarådningspligt, var at forhindre, at låntager fik problemer og samtidig sanktionere bankerne og herved forbygge problemet.¹⁹⁴

I Sverige blev der i 2001 nedsat et udvalg, der skulle undersøge reglerne for finansiell rådgivning, og eventuelt anbefale ny regulering på området.¹⁹⁵ På baggrund af denne udredning, blev der udarbejdet en betænkning med forslag til ny lovgivning på området¹⁹⁶.

Det blev i betænkningen fundet, at der var behov for ny lovgivning, for at beskytte forbrugerne. Dette skyldes, at forbrugernes beslutninger har stor påvirkning af forbrugernes økonomi, og det derfor er vigtigt at imødekomme forbrugernes behov for viden og information.¹⁹⁷

9.1 Norge

Som nævnt er der i norsk ret en generel frarådningspligt i forbindelse med kreditaftaler i Finansaftaleloven. Finansaftaleloven gælder blandt andet for finansielle virksomheder, jf. § 1 stk. 1 og finansielle rådgivere, jf. § 1, stk. 2, litra C. I norsk ret adskilles der mellem *finansagenter* og *finansrådgivere*, hvor finansagenter er repræsentanter for en finansiell virksomhed, i forbindelse med afsætning af finansielle tjenesteydelser, og finansrådgivere er uafhængige finansielle rådgivere.¹⁹⁸

¹⁹¹ Betænkning nr. 1362/1998, Kapitel 7, afsnit 7.3

¹⁹² LOV-1999-06-25-46 Lov om finansavtaler og finansopdrag

¹⁹³ Innst. O. Nr. 84-1998-99 s. 16

¹⁹⁴ NOU1994:19 s. 63

¹⁹⁵ SOU 2002:41 s.193

¹⁹⁶ SOU 2002:41 s. 1

¹⁹⁷ SOU 2002:41 s. 94

¹⁹⁸ NOU 1994:19 s. 271

I Norge er frarådningspligten udformet i Finansaftaleloven § 47:

- 1) *Dersom kredittgiveren, før kredittavtale inngås med en forbruker eller kreditten utbetales eller salgning overgis til forbrukeren, må anta at økonomisk evne eller andre forhold på forbrukerens side tilsier at denne alvorlig bør overveie å avstå fra å ta opp kreditten eller fra å gjennomføre kredittavtalen, skal kredittgiveren underrette forbrukeren om dette. Slik underretning skal skje skriftlig. Dersom underretningen gis før kredittavtale inngås, skal underretningen så vidt mulig også gis muntlig. Dersom forbrukeren inngår kredittavtale på tross av frarådingen, skal han ved signatur bekrefte at han er kjent med at kredittgiveren skriftlig og muntlig har frarådet ham å oppta kreditten.*
- 2) *Første ledd gjelder tilsvarende for kredittformidler som opptrer på vegne av kredittgiveren.*
- 3) *Har kredittgiveren eller kredittformidleren ikke frarådet forbrukeren å ta opp kreditten eller å gjennomføre kredittavtalen i tilfeller hvor kredittgiveren og kredittformidleren er forpliktet til det etter første eller annet ledd, kan forbrukerens forpliktelser lempes for så vidt dette finnes rimelig.*

Det er tilladt for en kreditgiver at tilbyde lånet, på trods af at forbrugeres frarådes at optage lånet.¹⁹⁹ Kerneområdet for bestemmelsen er ikke med henblik på afslag, men nærmere et udtryk for den tvivlsomme tilbagebetalingsevne, som kunden besidder. Hvis kreditgiver stadig er villig til at yde lånet og acceptere deres del af risikoen, er de derfor forpligtiget til at oplyse deres betænkeligheder om sagen.

En sag omfattet af frarådningspligten kunne f.eks. være en situation, ved boligfinansiering, hvor der bliver lagt en stor udbetaling på 25 % af købesummen, men den løbende indtægt er relativt lille i forhold til gæld og faste udgifter. I sådan en sag, vil banken have en begrænset risiko, pga. den store udbetaling, men kunden har stadig en stor risiko for at blive ramt af arbejdsløshed eller rentestigninger. Her ville kreditgiver skulle fraråde forbrugeren at indgå aftalen.

Andre forhold end forbrugers økonomiske evne kan være grundlaget for frarådningspligten. Det kan for eksempel være et tilfælde, hvor kunden ønsker at få finansieret en bolig 100 %. Her vil kunden have stor risiko, hvis renten stiger, eller boligpriserne falder.²⁰⁰

I sag 2016-413 kom bankklagenævnet "Finansklagenemnda Bank" frem til, at DNB Bank ikke havde overholdt frarådningsforpligtelsen på baggrund af andet end forbrugers økonomiske evne. Sagen drejede sig om en kunde, der i september 2011 "sortlistede" sig selv fra at optage lån hos DNB Bank, efter at havde spillet penge væk i poker. I november 2012 ringede kunden igen til DNB og bad om at få slettet spærringen, og i juni 2013 fik kunden en ny kredit, som efter cirka 3 uger blev forhøjet med 15.000 NOK og efter en uge mere blev forhøjet med yderligere 40.000 NOK. Nemnda fandt i sagen, at banken burde have frarådet kunden at forhøje kreditten, når banken tidligere var blevet underrettet om kundens spille-problemer.

¹⁹⁹ NOU 1994:19 side 61

²⁰⁰ Hveem i Lynge Andersen (2015) s. 112

Frarådningspligten løber fra den indledende dialog, helt frem til udbetalingstidspunktet for kreditaftalen. Hvis forbrugeren forsat ønsker kreditaftalen på trods af mundtlig frarådningspligten, skal frarådningspligten også dokumenteres skriftligt, med underskift fra kunden. Hvis kreditgiveren bliver bekendt med nye oplysninger i forhold til kreditaftalen, som er relevante, skal der også ske frarådningspligten selv efter indgåelse af aftalen, så længe lånet ikke er udbetalt.

Ud over frarådningspligten overfor kredittager, findes der i Finansaftaleloven § 60 også regler om frarådningspligten i forbindelse med kaution. Det følger af § 60 stk. 1 at hvis kreditgiver fraråder en forbruger at optage lånet efter § 47, skal kreditgiver også underrette kautionisten omkring dette skriftligt. Kreditgiveren har også pligt til skriftlig at fraråde en kautionist at kautionere, såfremt kautionistens økonomiske evne eller andre forhold taler imod det. Hvis kautionisten ønsker at kautionere på trods af frarådningspligten, skal kautionisten skrive under på, at frarådningspligten er sket, jf. § 60 stk. 2.

Hvis kreditgiver ikke oplyser kautionisten om, at kredittager er blevet frarådet at optage kreditten, eller kreditgiver ikke har frarådet kautionisten at kautionere, kan kautionistens forpligtelser nedsættes, ligesom hvis kreditgiver ikke havde frarådet en kredittager at optage et lån, jf. § 60 stk. 1 og 2.

Det følger af § 47 stk. 3 at hvis en kreditgiver eller kreditformidler ikke har opfyldt sin forpligtelse til at fraråde, kan forbrugers forpligtelse nedsættes. I loven er det gjort klart at, nedsættelsen skal ske hvis det findes rimeligt, hvilket er en konkret vurdering ud fra de oplysninger som ligger til grund. Vurdering af om det er rimeligt at nedsætte en gældsforpligtelse, skal ske ud fra et samfundsmæssigt synspunkt.

I sag BKN-03140 kom "Nemnda" frem til at banken skulle have frarådet en forhøjelse af et lån, men fandt at den manglende frarådningspligten ikke skulle have konsekvens for banken, da låntageren var gået bort, og det derfor var hendes arvinger som ville nyde godt af hendes gældsreduktion. "*Nemnda kan ikke se at dette fremstår som rimeligt*"²⁰¹

Hveem (2015) påpeger, at indførslen af frarådningspligten i norsk ret har betydet, at det er blevet lettere for finansielle virksomheder at give lånetilbud til forbrugere, som ikke har en god tilbagebetalingsevne. Hvis den finansielle virksomhed samtidig med lånetilbuddet formelt fraråder kunden at optage lånet, vil risikoen for uansvarlig låneoptagelse blive flyttet længere over mod kunden. Dermed giver frarådningspligten den finansielle virksomhed en beskyttelse, da virksomheden har sikret sig mod kritik og ansvaret for kreditgivning, samtidig med at den kan tilbyde lånet.²⁰²

²⁰¹ Hveem i Lynge Andersen (2015) s. 115.

²⁰² Hveem i Lynge Andersen (2015) s. 118

9.2 Sverige

Der findes flere steder i svensk lovgivning direkte frarådningspligt, og det kan diskuteres hvorvidt disse bestemmelser kan anvendes på rådgivning i forbindelse med kreditgivning. Derudover findes der i Konsumentkreditlagen²⁰³ en bestemmelse om god kreditgivningsskik, hvor det kan diskuteres, om dette også omfatter en frarådningspligt.

Efter udvalget, der blev nedsat til at undersøge reglerne for finansiel rådgivning havde afgivet deres udredning, og betænkning SOU 2002:41, blev Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter²⁰⁴ vedtaget, hvoraf det følger af § 5 stk. 2, at der er pligt til at fraråde forbrugere handlinger, som ikke er hensigtsmæssige ud fra forbrugerens behov, økonomiske forhold eller andre omstændigheder. Loven er gældende for rådgivning om investering i finansielle instrumenter og livsforsikringer med opsparingsformål, jf. § 1.

Det kan diskuteres, hvorvidt bestemmelsen om frarådningspligt kan anvendes analogt på kreditgivning, fordi der også her er tale om dispositioner, som kan have stor betydning for kundens økonomi, som blev brugt som argument for, at lovgivningen var nødvendig. Johansson (2015) anfører, at Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter ikke kan anvendes analogt på kreditgivning, fordi loven regulerer investeringsrådgivning, og at kreditgivning er udtrykkeligt undtaget fra lovens anvendelsesområde i forarbejderne til loven.²⁰⁵

I svensk ret er der også en frarådningspligt i Konsumenttjänstlagen²⁰⁶ § 6, hvoraf det følger, at hvis en tjeneste med hensyn til pris, tjenesteydelsens værdi eller andre særlige omstændigheder ikke anses for at være rimelig, skal den erhvervsdrivende fraråde forbrugeren at få udført tjenesten. Johansson (2015) påpeger, at bestemmelsen ikke kan anvendes analogt på kreditgivning, da loven ikke omfatter kreditgivning i anvendelsesområdet i §§ 1 og 2.²⁰⁷

Når der ses på frarådningspligt i forbindelse med kreditgivning, skal Konsumentkreditlagen²⁰⁸ også iagttages. Det følger af Konsumentkreditlagen § 6, at:

*Näringsidkaren ska i sitt förhållande till konsumenten iaktta god kreditgivningssed.
Näringsidkaren ska därvid ta till vara konsumentens intressen med tillbörlig omsorg och
ge de förklaringar som konsumenten behöver.*

Det følger altså af Konsumentkreditlagen, at erhvervsdrivende skal overholde god kreditgivningsskik i forholdet til forbrugere, og varetage forbrugerens interesse.

Ifølge lovforslaget til Konsumentkreditlagen, skal kreditgiveren forsøge at medvirke til at forbrugeren ikke gældssætter sig for meget i forhold deres indkomster og øvrige økonomiske forhold.²⁰⁹

²⁰³ Lov nr. 2010:1846

²⁰⁴ Lov nr. 2003:862

²⁰⁵ Johansson i Lynge Andersen (2015) s. 134-135

²⁰⁶ Lov nr. 1985:716

²⁰⁷ Johansson i Lynge Andersen (2015) s. 134

²⁰⁸ Lov nr. 2010:1846

²⁰⁹ Prop. 1991/92:83 s. 106-107

I kravet om god kreditgivningsskik ligger også visse krav til kreditgiverens markedsføring, således at markedsføringen ikke må vildlede kunderne om en kredits økonomiske konsekvenser, eller fremstille en kredit som en "bekymringsfri" løsning.²¹⁰

På baggrund af disse forarbejder til loven, anfører Johansson (2015), at det ikke er umuligt at fortolke en pligt til at fraråde i forbindelse med kreditgivning, ud fra Konsumentkreditlagen § 6, i forhold til, at kreditgiver har en *omsorgspligt*²¹¹, men efterfølgende påpeger han, at der i svensk ret savnes en udtrykkelig generel regel for frarådningspligt i forbindelse med kreditaftaler, som der er i norsk ret.²¹²

9.3 Delkonklusion

Der er både i norsk og i svensk ret former for frarådningspligt ved finansiell rådgivning.

I Norge er der i Finansaftaleloven fastsat frarådningspligt i forbindelse med kreditaftaler, som gælder for både finansielle virksomheder og Finansielle rådgivere. Frarådningspligten er udarbejdet på en måde, så forbrugeren skal gøres opmærksom på, at virksomheden fraråder handlingen. Hvis kunden alligevel ønsker at gennemføre handlingen, skal forbrugeren skrive under på at være blevet frarådet. Hvis dette ikke sker, kan forbrugers forpligtelser blive nedsat, hvis det findes rimeligt.

I Sverige er der indenfor investeringsområdet frarådningspligt ifølge Lov om finansiell rådgivning. Der er ikke en generel frarådningspligt i forhold til kreditaftaler, men der kan argumenteres for, at der er en indirekte frarådningspligt i at finansielle virksomheder skal iagttage god kreditgivningsskik efter Konsumentkreditlagen, idet det følger heraf, at den finansielle virksomhed har en omsorgspligt overfor kunden.

Ligesom i Sverige, er der ikke i Danmark en generel frarådningspligt i forhold til kreditaftaler, men der kan også argumenteres for, at der indirekte ligger en forpligtelse til at fraråde i bestemmelserne om god skik, da det følger heraf, at virksomhederne skal optræde loyalt og redeligt overfor kunderne.

²¹⁰ Prop. 1991/92:83 s. 107

²¹¹ Johansson i Lynge Andersen (2015) s. 128

²¹² Johansson i Lynge Andersen (2015) s. 133

10. Konklusion

Der er over de senere år sket store ændringer i reguleringen af eksterne rådgivere, fordi der har været ønske om større forbrugerbeskyttelse på området, og ønske om at sikre, at forbrugerne modtager kompetent rådgivning, hvis man søger finansiell rådgivning. Dette ønske skyldes blandt andet at bankernes rådgivning er blevet kritiseret for at være maskeret salg.

Inden lov om finansielle rådgivere blev vedtaget, var der også eksterne rådgivere, der tilbød privatkunder rådgivning som alternativ til pengeinstitutternes rådgivning. Da området ikke var reguleret, kunne man slå sig op på at være rådgiver, uden at der var krav til ens kompetencer, og uden at man var underlagt et tilsyn. Hvis rådgivningen var fejlagtig, var den eneste reelle mulighed for at få kompensation, at klage til virksomheden selv, eller føre sag for domstolene.

De eksterne rådgivere var omfattet af markedsføringsloven samt kreditaftaleloven, hvilket medførte, at de allerede på daværende tidspunkt var omfattet af regler om ikke at måtte vildlede eller undlade væsentlige oplysninger. Derudover var de ifølge kreditaftaleloven forpligtet til at sikre, at forbrugeren forstod hvilke præferencer de havde, for at kunne træffe de rigtige beslutninger.

Lov om finansielle rådgivere blev vedtaget i 2013, og senere blev loven ændret til at omfatte finansielle rådgivere og boligkreditformidlere.

Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere bygger på et beslutningsforslag fra Radikale Venstre. Forslaget drejer sig om at sikre forbrugerne bedre rådgivning, ved brug af uvildige rådgivere, og opdele pengeinstitutternes gebyrer, således det ville være muligt for kunderne at fravælge rådgivningen i pengeinstitutterne, og i stedet for modtage rådgivning af uvildige rådgivere.

Beslutningsforslaget endte ud i at der blev udarbejdet en rapport over emnet, hvor det blev slået fast, at det ikke var muligt at adskille gebyrerne, da besparelsen i gebyrer ville være minimal, og at dette ikke stod i forhold til risikoen for, at nogle kunder ville ende med slet ikke at modtage rådgivning. Derudover blev det i rapporten anbefalet, at der skulle oprettes et privat klagenævn, som kunne dække rådgivning fra eksterne rådgivere, eventuelt i samarbejde med investeringsrådgivning og forsikringsformidling.

Den endelige lovtekst er endt ud i at dække både uafhængig og ikke-uafhængig rådgivning fra eksterne rådgivere, og der er ikke blevet oprettet et privat klagenævn. Dermed er det kun den del, der vedrører mere kompetent rådgivning, der er blevet gennemført, og kunderne er ikke stillet væsentligt bedre i forhold til at få kompensation, idet der ikke er blevet oprettet et privat klagenævn. Til gengæld er det nu blevet muligt at klage til forbrugerklagenævnet.

Som konsekvens af indførslen af Lov om finansielle rådgivere, er at der er blevet fastsat regler for kompetencekrav for finansielle rådgivere og for boligkreditformidlere. Formålet med dette har været at sikre, at rådgivningsniveauet er ens og af god kvalitet, ligegyldigt hvilken rådgiver kunden henvender sig til, og uanset hvilket produkt, kunden ønsker rådgivning om.

Dermed bliver der nu stillet krav til, at de eksterne rådgivere skal have forretningsgange for systematisk uddannelse og opretholdelse af kompetencerne, hvilket er en forbedring i forhold til tidligere, hvor der ikke var regulering af eksterne rådgiveres kompetencer.

En anden konsekvens af indførslen af Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, er God skik for finansielle virksomheder blevet ændret, og derudover er der blevet udarbejdet God skik for

finansielle rådgivere og God skik for boligkredit.

Alle tre God skik bekendtgørelser har en central bestemmelse om, at de omfattede virksomheder skal handle redeligt og loyalt. Derudover har bekendtgørelserne også regler om, at hvis rådgivningen der ydes, ikke er uafhængig, skal dette deklareres overfor forbrugerne, så forbrugerne ved, på hvilken baggrund rådgivningen ydes.

Forskellen på om rådgivningen er uafhængig eller ej, ligger i, hvilke produkter kunden skal rådgives om. Uafhængig rådgivning skal være dybere end ikke-uafhængig rådgivning, da der skal rådgives om relevante produkter på markedet, mens ikke-uafhængig rådgivning skal baseres på virksomhedens produktudvalg, og derudover skal der på baggrund af generelt markedskendskab orienteres om relevante produkter på markedet.

Der er forskel i dokumentationskravet i henholdsvis God skik for finansielle virksomheder, God skik for finansielle rådgivere og God skik for boligkredit. Finansielle rådgivere skal ikke på samme måde dokumentere den rådgivning der ydes, som finansielle virksomheder skal. Både boligkreditgivere og boligkreditformidlere skal dokumentere al rådgivning der ydes.

Som nævnt var et af hovedformålene med beslutningsforslaget, at der skulle øge konkurrencen indenfor finansiell rådgivning. At der er blevet indført regulering af området har generelt haft positive konsekvenser for kvaliteten af rådgivningen, men til gengæld er der risiko for at konkurrencen er blevet hæmmet, som følge af, at der er store krav til at få Finanstilsynets tilladelse til at være ekstern rådgiver. Der er blandt andet blevet stillet krav om en årlig afgift, som følge af, at der årligt skal indsendes en erklæring, om at man fortsat overholder betingelserne som ekstern rådgiver. Derudover er der krav om, at de eksterne rådgiveres forsikringer skal være i et vist niveau. Hverken den årlige afgift eller forsikringsbetingelserne er differentierede efter virksomhedens størrelse, hvilket gør det svært for at etablere sig på markedet, for nye eksterne rådgivere.

Efter indførslen af den nye regulering af de eksterne rådgivere, er det interessant at se på effekten heraf på kundernes retsstilling.

Efter vedtagelse af Lov om finansielle rådgivere, blev Bekendtgørelse om en klageansvarlig i finansielle virksomheder ændret. Denne ændring betød blandt andet, at oplysninger om en klageansvarlig skal være let tilgængelig på virksomhedens hjemmeside.

I forbindelse med udarbejdelse af rapporten, er dette blevet undersøgt, og konstateret, at det er langt fra alle undersøgte eksterne rådgivere, der lever op til kravet, mens de undersøgte pengeinstitutter alle levede op til kravet. Selvom kravet er blevet indført, er det altså ikke sikkert, at det er lettilgængeligt for forbrugeren. I forbindelse med ændringen af bekendtgørelsen, er afsnittet om tilsyn og straf blevet fjernet. Tidligere kunne Finanstilsynet give en virksomhed bøde, hvis ikke kravet om tydelighed blev overholdt, men dette er ikke længere muligt.

Indførslen af regulering har betydet, at det er blevet muligt for kunderne at klage over eksterne rådgivere ved forbrugerklagenævnet, men det er fortsat lettere og hurtigere at klage over et pengeinstitut.

Hvis der sker fejl i rådgivningen, er der visse krav der skal være opfyldt, for at en forbruger kan kræve erstatning. I dansk ret generelt er der krav om, at der skal være et ansvarsgrundlag, at der skal være lidt et tab, at der er adækvans og kausalitet.

Både for pengeinstitutter og eksterne rådgivere er ansvarsgrundlaget et professionsansvar, som er en del af culpa-ansvaret. Det er direkte angivet i FIL § 43a at en overtrædelse af God skik-regler er

ansvarspådragende, men dette er ikke tilsvarende angivet i Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere. Det vurderes dog, at man i praksis ville komme frem til samme resultat for eksterne rådgivere.

Hovedreglen i dansk ret er, at man skal have lidt et økonomisk tab, for at kunne få erstatning. Det er tidligere blevet undersøgt, om der skulle være mulighed for at få erstatning for skuffede forventninger indenfor finansiell rådgivning, men dette blev efterfølgende ikke vedtaget, da det ikke fandtes nødvendigt.

Som udgangspunkt anvendes der direkte bevisbyrde, men Pengeinstitutankenævnet har specielt de senere år anvendt omvendt bevisbyrde, hvilket har haft betydning for hvordan sagerne er faldet ud. Det vides ikke om Forbrugerklagenævnet har anlagt samme praksis. Hvis dette ikke er tilfældet, er der risiko for, at en sag vil falde forskelligt ud, alt efter om den bliver behandlet hos Pengeinstitutankenævnet eller Forbrugerklagenævnet, hvilket vil betyde at ønsket om øget forbrugerbeskyttelse ikke er gennemført effektivt. Dette er blandt andet også relevant i forhold til hvordan rådgivningen skal dokumenteres. Når der ikke er krav om, at den finansielle rådgiver skal dokumentere rådgivningen, kan kunden have svært ved at bevise hvilken rådgivning der er modtaget.

Det kan derfor konkluderes, at der med indførslen af den nye regulering, er kommet øgede krav til eksterne rådgivere, men ønsket om øget konkurrence og forbrugerbeskyttelse er ikke effektivt blevet gennemført i den nye regulering.

11. Perspektivering

Efter analyse af problemformuleringen, og sammenholdning af dette med den kritik og de holdninger, som er kommet frem i opgaven, vurderes det, at der er plads til forbedringer i visse dele af den nye regulering, der omfatter eksterne rådgivere.

Et af de helt centrale områder for beslutningsforslaget, som førte til Lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, var opsplitning af pengeinstitutternes gebyrer. Som forklaret, blev dette ikke en realitet i forbindelse med vedtagelse af lovforslaget. Det kan diskuteres, hvorvidt forslaget bør gennemføres, da der både er argumenter for og imod.

Det, der taler for, at gebyrerne skal splittes op, er at det blive mere synligt for kunden, at der betales for rådgivning i pengeinstitutterne, i forhold til i dag, hvor betalingen kan camoufleres sammen med andre gebyrer for f.eks. låneoptagelse. Derudover vil det blive mere klart for kunden, at der er mulighed for at vælge rådgivningen fra i pengeinstituttet. Sammenslutningen af uafhængige rådgivere mener af disse årsager, at gebyret bør splittes op.

Det, der taler imod opsplitningen af gebyrerne er, at der efter undersøgelse i forbindelse med udarbejdelse af rapport om muligheder for at styrke uvildig rådgivning, er fundet frem til, at den tidsmæssige besparelse ved ikke at udføre rådgivning i pengeinstituttet vil være minimal i forhold til opgaverne, som pengeinstitutterne stadigvæk skal gennemføre. Derfor vil gebyret, kunden kan spare, ikke være særligt stort.

En af de store udfordringer i forhold til at skabe øget konkurrence på markedet for eksterne rådgivere er, at der er store udgifter forbundet med at blive ekstern rådgiver, idet der skal betales en forholdsvis stor afgift til Finanstilsynet, for at være registreret som ekstern rådgiver, og der samtidig skal tegnes en ansvarsforsikring, som er omkostningstung.

Ligesom Sammenslutningen af uafhængige rådgivere, finder vi, at det kan være hæmmende for udbuddet af ekstern rådgivning, at kravene der stilles til de eksterne rådgivere er omkostningstunge. Ved evaluering af lovgivningen bør det derfor overvejes at differentiere kravene. Ansvarsforsikringens dækningssum bør afhænge af omsætning og antallet af medarbejdere. Der kunne for eksempel laves statistik på hvilke summer forsikringerne har dækket, siden loven blev vedtaget, for at finde ud af, hvilken dækningssum der er nødvendig, i forhold til virksomhedens størrelse.

Afgiften til Finanstilsynet bør også afspejle virksomhedens størrelse, da det må antages, at Finanstilsynets arbejde er tungere ved større virksomheder end mindre virksomheder.

Samtidig bør det koordineres hvornår der skal indsendes erklæringer til Finanstilsynet, således erklæringen for finansielle rådgivere og for boligkreditformidlere skal indsendes inden samme dato, da virksomhederne typisk er registreret som både finansiell rådgiver og boligkreditformidler.

At der i dag ikke er et klagenævn for eksterne rådgivere, har betydning for, hvordan en kunde skal agere, hvis denne ønsker at klage. Der er mulighed for, at flere kunder vil bruge eksterne rådgivere, hvis det var mere smidigt at klage, og hvis dette bliver markedsført overfor kunderne, at det var samme proces at klage over en ekstern rådgiver, som over et pengeinstitut. Dette vil kunne føre til øget konkurrence og efterspørgsel efter ekstern rådgivning, hvilket kan betyde, at der på længere sigt vil være flere, der etablerer sig som eksterne rådgivere.

Derudover vil et klagenævn også sikre, at der vil ske samme behandling af en sag uanset om der er tale om pengeinstitutter eller eksterne rådgivere, hvilket vil sikre kundernes retsstilling.

Forsikring og Pension har i forbindelse med høringen over lovforslaget stillet sig positiv overfor oprettelse af et fælles ankenævn, da de mener, at det vil give forbrugerne bedre vilkår, og vil skabe et fælles incitament for ansvarlighed.

Da der er tale om et privat ankenævn, er det parterne selv, der skal etablere klagenævnet. En øget konkurrence og dermed øget udbud af ekstern rådgivning, vil kunne betyde, at incitamentet for oprettelse af et klagenævn vil blive større og mere aktuelt.

Som det er i dag, er der ikke krav om at finansielle rådgivere skal dokumentere deres rådgivning, modsat for pengeinstitutter og boligkreditformidlere. Dette kan være hæmmende for kundernes retssikkerhed, da det vil være sværere for en kunde at bevise, at der er modtaget dårlig rådgivning, end hvis rådgivningen var dokumenteret.

I forbindelse med evaluering af lovgivningen bør der indføres et krav om at finansielle rådgivere, på lige fod med pengeinstitutter og boligkreditformidlere skal dokumentere rådgivningen, for at sikre forbrugerbeskyttelsen.

Som udgangspunkt er der ikke lovgivet omkring frarådningspligt for eksterne rådgivere eller pengeinstitutter. Der kan argumenteres for, at der er implicit er frarådningspligt, idet der er visse krav til at både pengeinstitutter og eksterne rådgivere skal yde rådgivning, og at dette krav derfor ikke er overholdt, hvis ikke virksomheden fraråder dispositioner, som de ikke mener er hensigtsmæssige. Vi finder, at der skal indføres et mere eksplicit krav om frarådning for både pengeinstitutter og eksterne rådgivere.

Man kan lade sig inspirere af den norske model, hvor frarådning både skal ske mundtlig og skriftligt, og hvis kunden ønsker at foretage dispositionen, uanset at der er blevet frarådet, skal kunden skrive under på, at være blevet frarådet. Med dette forslag sikres forbrugerbeskyttelsen ved, at pengeinstituttet eller den eksterne rådgiver skal være mere eksplicit i frarådnningen.

Frarådningspligten bør både omfatte kundens forhold, som for eksempel tilbagebetalingsevnen, men også andre forhold. Eksempler på andre forhold kunne være, at man ønsker at købe bolig i et område med generelt lang liggetid, at man ikke har en særligt stor udbetaling, og at rådighedsbeløbet ville påvirkes kraftigt ved arbejdsløshed – det er et karikeret eksempel, men det kunne også være et eksempel hvor et par optager gæld sammen til en bolig, som kun den ene part ejer. I begge tilfælde skal der være pligt til at fraråde handlingen, da kundens ønske vil medføre en betydelig risiko, som kan være svært for kunden selv at se, da kunden ikke har den samme erfaring som rådgiveren.

Frarådningspligten bør også gælde i situationer hvor pengeinstituttet siger nej til en kundes forespørgsel, således pengeinstituttet er forpligtet til at forklare hvorfor en forespørgsel afslås. Dette skal ske for at sikre, at kunden reflekterer over et afslag i stedet for blot at gå videre til det næste pengeinstitut og det næste, indtil der er nogen, der måske ved en fejl siger ja til ansøgningen. Det der taler imod, at der også skal være frarådningspligt ved afslag er, at det kan være en situation, hvor det kun er det ene pengeinstitut, der vurderer ansøgningen som risikofyldt, og at kunden kan blive talt imod at gå videre med det, af dette pengeinstitut. Derudover vil dokumentation af frarådningspligt ved afslag også forøge pengeinstitutternes administration.

Ved indførsel af frarådningspligt i dansk ret, bør man dog have for øje, at den norske frarådningspligt er blevet kritiseret for at have betydet, at risikoen for uansvarlig låneoptagelse er flyttet længere over mod kunden. Dette skyldes, at hvis banken har frarådet kunden at foretage en disposition, og kunden

alligevel vælger at gøre det, vil det ansvaret i større grad ligge hos kunden end hos banken. Banken vil dog stadigvæk skulle overholde bestemmelserne i God skik om at handle redeligt og loyalt, hvilket betyder, at selvom der bliver indført frarådningspligt, vil banken ikke blot kunne bruge denne til at undgå alt ansvar.

Ovenstående forslag vil have en positiv betydning for konkurrencen på området for ekstern rådgivning og for forbrugerbeskyttelsen, og derfor mener vi, at forslagene bør indføres eller genovervejes, for at opnå de mål, som lovgivningen udspringer af.

Litteraturliste

Bøger:

Erhvervsministeriet, *"Rådgiveransvar"*, Statens information, 1998, København

Fenger, Niels, Andersen, Mads Bryde, Langsted, Lars Bo og Petersen, Lars Lindencrone, *"Festskrift til Erik Werlauf"*, Jurist- og økonomforbundet forlag, 2012, København

Frandsen, Lene Husted, Voldbjerg, Anne Mette og Tinten, Bjarke, *"Etik og rådgivning i den finansielle sektor"*, Hans Reitzels forlag, 4. udgave, 1. oplag, 2017, København

Gomard, Bernhard, *"Obligationsret 2. del"*, Jurist- og økonomforbundets forlag, 3. udgave, 2. oplag, 2003, København

Lynge Andersen, Lennart *"Kreditrettens udvikling"*, Gads forlag, 1. udgave, 1. oplag, 2003, København

Lynge Andersen, Lennart *"8 perspektiver på finansiell rådgivning"*, Gjellerup, 1. udgave, 4. oplag, 2015, København

Ulfbeck, Vibe, *"Erstatningsretlige grænseområder Professionsansvar og produktansvar"*, Jurist- og økonomforbundets forlag, 1. udgave, 2. oplag, 2004, København

Von Eyben, Bo og Isager, Helle, *"Lærebog i erstatningsret"*, Jurist- og økonomforbundets forlag, 6. udgave, 1. oplag, 2007, København

Rapporter:

Rapport: "Rapport om mulighederne for at styrke uvildig rådgivning", udgivet af Erhvervs- og vækstministeriet, august 2012

Rapport: "Erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter", udgivet af Udvalget om erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter, februar 2014,

Rapport: "Udredning om gældende danske regler og praksis for erstatning ved et realiseret tab", Bilag 1 til "Erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle produkter", udarbejdet af Nis Jul Clausen, 2013

Links:

<https://boligejer.dk/finansiell-raadgivning>

<https://www.dr.dk/nyheder/penge/forbrugere-vaelger-bankraadgivere-fra>

<http://www.Fanke.dk/omankenaevnet>

<https://www.finanshus.dk/om-finanshuset-i-fredensborg/>

<https://www.finanstilsynet.dk/da/Ansoeg-og-Indberet/Soeg-om-tilladelse-mv/Ansoeg/Ansoegning-om-tilladelse-som-boligkreditformidler>

<https://www.finanstilsynet.dk/Ansoeg-og-Indberet/Soeg-om-tilladelse-mv/Ansoeg/ansoegning-om-tilladelse-som-finansiel-raadgiver>

<https://www.finanstilsynet.dk/da/Om-os/Finanstilsynets-opgaver/Information-om-vejledninger>

<https://www.finanstilsynet.dk/da/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paabud/2017/Paabud-realraad-280417>

<https://www.finanstilsynet.dk/da/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paatale/2012/BEK-om-god-skik-3-Paatale-Dragsholm-Sparekasse>

<https://www.finanstilsynet.dk/da/Tilsyn/Tilsynsreaktioner/Paatale/2015/Afgoerelse-Nykredit-121115>

<http://www.Finansielraadgivning.dk>

<https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/dine-klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/center-for-klageloesning/?rn=43292>

https://www.forbrug.dk/artikler/forbrug/dine-klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/forbrugerklagenaevnet/#collapse_43131

<https://www.forbrug.dk/klagemuligheder/oversigt-over-klageinstanser/forbrugerklagesystemet/>

<https://www.taenk.dk/test-og-forbrugerliv/privatoekonomi-og-aftaler/bankraadgiveren-er-en-saelger>

<http://www.uvildige.dk/oekonomisk-raadgivning.aspx>

<https://www.uvildige.dk/privatkunde.aspx>

Andet:

Artikel: Lyng Andersen, Lennart og Faurdahl, Lisbeth, "*Lovforslag om finansielle rådgivere – vil resultatet blive et mere uigennemsigtigt rådgivningsmarked?*", udgivet i Erhvervsjuridisk tidsskrift 2013:02

Betænkning nr. 1362/1998 om rådgiveransvar

Det radikale venstres forslag til folketingsafstemning B144 af 2010-03-04

Erhvervsudvalget beretning til B144 2010-06-02

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU

Høring om bekendtgørelse om god skik for boligkredit m.fl., af 23. november 2015, J.nr. 1911-0037/sba

Høringssvar vedrørende forslag til lov om finansielle rådgiver af d. 19.12.2012 fra Forsikring og Pension

Innst. O. Nr. 84-1998-99

Lov nr. 1985:716: Konsumenttjänstlagen (Sverige)

LOV-1999-06-25-46 Lov om finansavtaler og finansoppdrag (Norge)

Lov nr. 2003:862: Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter (Sverige)

Lov nr. 2010:1846: Konsumentkreditlagen (Sverige)

Lovforslag nr. L 151: Forslag til Lov om finansielle rådgivere, Fremsat d. 27. februar 2013 af Erhvervs- og Vækstministeren (Anette Vilhelmsen)

NOU 1994:19

Pengeinstitutankenævnets årsberetning 2003

Prop. 1991/92:83

SOU 2002:41

Vejledning nr. 9971 af 23/09/2016 til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder

Vejledning nr. 9887 af 08/09/2016 til God skik for boligkredit

Bilag

Bilag:Uvildige.dk økonomitjek

www.uvildige.dk



ØKONOMITJEK

ET ØKONOMITJEK INDEHOLDER

- Rådighedsberegning
- Formueoverblik
- Vurdering af rentesatser
- Rådgivning om realkreditlån
- Overblik over pensioner
- Vurdering af investeringer
- Kontrol af års- og forskudsopgørelser
- anbefalinger

HVAD FÅR JEG UD AF ET ØKONOMITJEK?

Et økonomisk overblik, der danner grundlag for de rigtige løsninger og priser. Resultatet er tryghed og ofte kontante besparelser.

MÅLGRUPPE

Privatpersoner, der ønsker et overblik over deres økonomi og forslag til mulige forbedringer og besparelser.

PRIS

Fast pris kr. 7.475,-

Prisen er inkl. moms og forudsætter, at alle nødvendige oplysninger er indleveret tre dage inden mødet. Ved kørsel beregnes kr. 5,- pr. kørt km.

UVILDIGE.DK

Uvildige.dk er en landsdækkende virksomhed bestående af uafhængige økonomiske rådgivere, der har en solid og bred viden om økonomi og om finansielle produkter.

Som kunde hos Uvildige.dk får du glæde af denne viden og er sikker på at have en professionel og engageret rådgiver, der kun tager hensyn til dine interesser.

Uvildige.dk er en del af revisions- og rådgivningsvirksomheden Beierholm og har Finanstilsynets tilladelse til at yde både investeringsrådgivning og finansiell rådgivning.

HVAD ER ET ØKONOMITJEK?

Et økonomitjek er en gennemgang af husstandens samlede økonomi. Vi skaber overblik over den daglige økonomi og sammensætningen af formue og gæld. Du får gode råd og forslag til optimeringsmuligheder.

Økonomitjekket er velegnet til de fleste husstande, hvor der er spørgsmål til flere dele af økonomien og ikke mindst sammenhængen herimellem.

TYPISK FORLØB AF ØKONOMITJEK

1. Oplysninger modtages.
2. Overblik udarbejdes.
3. Møde afholdes.
4. Handlingsplan/ resumé fremsendes.
5. Opfølgning på handleplan

Det er vigtigt, at alle relevante oplysninger indleveres. Følg den vedhæftede guide eller få os til at hjælpe, det er inkluderet i prisen.

HVOR FINDER VI OFTEST BESPARELSER?

Under økonomitjekket gennemgår vi hele økonomien for generelle besparelser på skatteoptimering, realkreditlån, banklån, pension og investeringer.

Udover lavere renter og gebyrer, er selve sammensætningen af økonomien et vigtigt område, hvor der ofte er mange besparelser at hente ved at have den helt rigtige løsning.

EFTER ET ØKONOMITJEK

I har nu en række anbefalinger, som I kan vælge at udføre. I har fået råd, så I kan få sammensat jeres økonomi på den mest optimale måde for jer og ikke banken.

Rådgiveren har nu indblik i jeres økonomi, og kan derfor nemmere foretage yderligere beregninger, udarbejde investeringsforslag, seniorplaner, indhente lånetilbud eller lignende. Der beregnes særskilt honorar herfor.

UVILDIGE.DK
FINANSIEL RÅDGIVNING

Få overblik og mere overskud



Søgeresultat, virksomheder under tilsyn

Indtast søgeord

SØG

☐ Ny søgning ☒ Søgning i resultatet

Alle virksomhedstyper (29 resultater)

#Area-Oevrige_CT-Finansiel raadgiver

Virksomhedsnavn	Type
1. Arvad Finanshus ApS	Finansiel rådgiver
2. BOFI	Finansiel rådgiver
3. BOFINANS Roskilde ApS	Finansiel rådgiver
4. Bankcoach.dk	Finansiel rådgiver
5. Bankmægler Svend Erik Nielsen	Finansiel rådgiver
6. Bomæe ApS (finansiel rådgiver)	Finansiel rådgiver
7. Confida	Finansiel rådgiver
8. Copenhagen Family Office ApS	Finansiel rådgiver
9. Dansk Finansvejledning ApS	Finansiel rådgiver
10. Energy Proactive Revolution ApS	Finansiel rådgiver
11. F10 Finansrådgiver P/S	Finansiel rådgiver
12. Financial Confidence ApS	Finansiel rådgiver
13. FinansPlan A/S	Finansiel rådgiver
14. Finanshuset - Viborg ApS	Finansiel rådgiver
15. Finanshuset i Fredensborg A/S	Finansiel rådgiver
16. Finansiellaadgivning.dk	Finansiel rådgiver
17. Finansoptimering ApS	Finansiel rådgiver
18. Hera Family Office ApS	Finansiel rådgiver
19. JJO Finans ApS	Finansiel rådgiver
20. PKJ Rådgivning ApS	Finansiel rådgiver
21. Prime Assurance Forsikringsmæglersekskab A/S	Finansiel rådgiver
22. Rådgivning Syd Partner	Finansiel rådgiver
23. Sandbæk Finans	Finansiel rådgiver
24. TLM Rådgivning	Finansiel rådgiver
25. TS Rådgivning ApS	Finansiel rådgiver
26. Uvildige.dk Partnerselskab	Finansiel rådgiver
27. Uvildigraad.dk ApS	Finansiel rådgiver

Filtre

Tilstedeværelsesmåder

☐ Dansk virksomhed (27)

Tilladelser/Aktiviteter/Type

☐ Finansiel rådgiver (27)

Virksomhedstype

☒ Finansiel rådgiver (29)

Hjemland

☐ Danmark (29)

Område

☒ Øvrige (29)

Gruppe

Henvender sig til

UCITS/Non-UCITS

☐ Non-UCITS (29)

28.Økonomihus.dk ApS
29.Økonomisk Råd v/Kenneth
Hansen

Finansiel rådgiver
Finansiel rådgiver



Søgeresultat, virksomheder under tilsyn

SØG

☐ Ny søgning ☒ Søgning i resultatet

Alle virksomhedstyper (72 resultater)

Virksomhedsnavn

Type

1. Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank	Pengeinstitutter
2. Alm. Brand Bank A/S	Pengeinstitutter
3. Andelskassen Fælleskassen	Pengeinstitutter
4. Andelskassen OIKOS	Pengeinstitutter
5. Basisbank A/S	Pengeinstitutter
6. Borbjerg Sparekasse	Pengeinstitutter
7. Broager Sparekasse	Pengeinstitutter
8. Coop Bank A/S	Pengeinstitutter
9. Danske Andelskassers Bank A/S	Pengeinstitutter
10. Danske Bank A/S	Pengeinstitutter
11. Den Jyske Sparekasse	Pengeinstitutter
12. Djurslands Bank A/S	Pengeinstitutter
13. Dragsholm Sparekasse	Pengeinstitutter
14. Dronninglund Sparekasse	Pengeinstitutter
15. EURONET 360 FINANCE LIMITED, FILIAL AF EURONET 360 FINANCE LIMITED, ENGLAND	Filial af E-pengeinstitut (fra udlandet)
16. Ekspres Bank A/S	Pengeinstitutter
17. Fanø Sparekasse	Pengeinstitutter
18. FASTER Andelskasse	Pengeinstitutter
19. Folkesparekassen	Pengeinstitutter
20. Frørup Andelskasse	Pengeinstitutter
21. Frøs Sparekasse	Pengeinstitutter
22. Frøslev-Møllerup Sparekasse	Pengeinstitutter
23. Fynske Bank A/S	Pengeinstitutter
24. Grønlandsbanken, Aktieselskab	Pengeinstitutter
25. Hvidbjerg Bank. Aktieselskab	Pengeinstitutter

Filtre

Tilstedeværelsesmåder

- ☐ Dansk virksomhed (63)
- ☐ Datterbank (2)
- ☐ Filial i udlandet (8)

Tilladelser/Aktiviteter/Type

- ☐ B4, Afs. A, 1): Modtagelse og formidling for investorerers regning af ordrer vedrørende et eller flere af de i bilag 5 nævnte instrumenter (63)
- ☐ B4, Afs. A, 2): Udførelse af ordrer med et eller flere af de i bilag 5 nævnte instrumenter for investorerers regning (58)
- ☐ B4, Afs. A, 4): Skønsmæssig porteføljepleje af de enkelte investorerers værdipapirbeholdninger efter instruks fra investorerne, såfremt beholdningerne omfatter et eller flere af de i bilag 5 nævnte instrumenter (61)
- ☐ B4, Afs. A, 5): Investeringsrådgivning (3)

Virksomhedstype

- ☐ Filial af E-pengeinstitut (fra udlandet) (1)

26. Jutlander Bank A/S	Pengeinstitutter
27. Jyske Bank A/S	Pengeinstitutter
28. Klim Sparekasse	Pengeinstitutter
29. Kreditbanken A/S	Pengeinstitutter
30. Københavns Andelskasse	Pengeinstitutter
31. Langå Sparekasse	Pengeinstitutter
32. Leasing Fyn Bank A/S	Pengeinstitutter
33. Lollands Bank, Aktieselskab	Pengeinstitutter
34. Lån & Spar Bank A/S	Pengeinstitutter
35. Lægernes Bank A/S	Pengeinstitutter
36. Maj Bank A/S	Pengeinstitutter
37. Merkur Andelskasse	Pengeinstitutter
38. Middelfart Sparekasse	Pengeinstitutter
39. Møns Bank A/S	Pengeinstitutter
40. Nordfyns Bank, Aktieselskabet	Pengeinstitutter
41. Nordjyske Bank A/S	Pengeinstitutter
42. Nordoya Sparikassi	Pengeinstitutter
43. Nykredit Bank A/S	Pengeinstitutter
44. P/F Betri Banki	Pengeinstitutter
45. P/F BankNordik	Pengeinstitutter
46. PFA Bank A/S	Pengeinstitutter
47. PenSam Bank A/S	Pengeinstitutter
48. Ringkjøbing Landbobank. Aktieselskab	Pengeinstitutter
49. Rise Flemøse Sparekasse	Pengeinstitutter
50. Rønde Sparekasse	Pengeinstitutter
51. Salling Bank A/S	Pengeinstitutter
52. Saxo Bank A/S	Pengeinstitutter
53. Saxo Privatbank A/S	Pengeinstitutter
54. Skjern Bank A/S	Pengeinstitutter
55. Spar Nord Bank A/S	Pengeinstitutter
56. Sparekassen Balling	Pengeinstitutter
57. Sparekassen Bredebro	Pengeinstitutter
58. Sparekassen Den lille Bikube	Pengeinstitutter
59. Sparekassen Djursland	Pengeinstitutter
60. Sparekassen Kronjylland	Pengeinstitutter
61. Sparekassen Sjælland-Fyn A/S	Pengeinstitutter
62. Sparekassen Thy	Pengeinstitutter
63. Sparekassen Vendsyssel	Pengeinstitutter
64. Sparekassen for Nr. Nebel og Omegn	Pengeinstitutter
65. Stadil Sparekasse	Pengeinstitutter
66. Suduroyar Sparikassi P/F	Pengeinstitutter
67. Sydbank A/S	Pengeinstitutter
68. Sønderhå-Hørsted Sparekasse	Pengeinstitutter
69. Totalbanken A/S	Pengeinstitutter
70. Vestjysk Bank A/S	Pengeinstitutter
71. Østervrå Andelskasse	Pengeinstitutter
72. Østjydsk Bank A/S	Pengeinstitutter

☐ Pengeinstitutter (71)

Hjemland

- ☐ Danmark (66)
- ☐ Færøerne (4)
- ☐ Grønland (1)
- ☐ Storbritannien (1)

Område

- ☐ Betalingstjenesteområdet (1)
- ☐ Kreditinstitutområdet (71)

Gruppe

- ☐ Gruppe 1 (4)
- ☐ Gruppe 2 (12)
- ☐ Gruppe 3 (35)
- ☐ Gruppe 4 (16)

Henvender sig til

UCITS/Non-UCITS

- ☐ Non-UCITS (72)



Søgeresultat, virksomheder under tilsyn

Indtast søgeord

SØG

☐ Ny søgning ☒ Søgning i resultatet

Alle virksomhedstyper (33 resultater)

#Area-Oevrige_CT-Boligkreditformidlere

Virksomhedsnavn

Type

1. Arvad Finanshus A/S	Boligkreditformidlere
Boligkredit	
2. Bofinans Roskilde ApS	Boligkreditformidlere
3. Boliglån A/S	Boligkreditformidlere
4. Bomae ApS	Boligkreditformidlere
5. Confida Boligkreditformidler	Boligkreditformidlere
6. DMEQ Management ApS	Boligkreditformidlere
7. Dansk Finansvejledning ApS	Boligkreditformidlere
Boligkredit	
8. Energy Proactive Revolution ApS	Boligkreditformidlere
9. F10 Finansrådgiver P/S	Boligkreditformidlere
10. Fairkredit ApS	Boligkreditformidlere
11. Financial Confidence ApS	Boligkreditformidlere
(Boligkreditformidler)	
12. Finanshuset i Fredensborg A/S	Boligkreditformidlere
13. Finanshuset-Viborg ApS	Boligkreditformidlere
Boligkredit	
14. Finansiellaadgivning.dk - Boligkredit	Boligkreditformidlere
15. Finansoptimering ApS	Boligkreditformidlere
Boligkreditformidler	
16. JJO Finans ApS	Boligkreditformidlere
(Boligkreditformidler)	
17. KAH Nykøbing F. Holding ApS	Boligkreditformidlere
18. LEG Kredit ApS	Boligkreditformidlere
19. Mybanker.dk A/S	Boligkreditformidlere
20. PKJ Rådgivning ApS	Boligkreditformidlere
21. Pantebrevsselskabet Alternativ Finans A/S	Boligkreditformidlere
22. Prime Assurance	Boligkreditformidlere

Filtre

Tilstedeværelsesmåder

☐ Dansk virksomhed (31)

Tilladelser/Aktiviteter/Type

☐ Boligkreditformidling (31)

Virksomhedstype

☒ Boligkreditformidlere (33)

Hjemland

☐ Danmark (33)

Område

☒ Øvrige (33)

Gruppe

Henvender sig til

UCITS/Non-UCITS

☐ Non-UCITS (33)

Forsikringsmæglerselskab A/S	
23. Realkreditkonsulent ApS	Boligkreditformidlere
24. Realråd ApS	Boligkreditformidlere
25. Reform-Gruppen ApS	Boligkreditformidlere
26. Sandbæk Finans	Boligkreditformidlere
27. Status ApS Boligkredit	Boligkreditformidlere
28. Stubkjær & Nielsen Realkredit- og ejendomsrådgivning ApS	Boligkreditformidlere
29. TLM Rådgivning - Boligkreditrådgiver	Boligkreditformidlere
30. TS Rådgivning ApS Boligkreditformidler	Boligkreditformidlere
31. Uvildige.dk Partnerselskab Boligkredit	Boligkreditformidlere
32. Uvildigraad.dk ApS Boligkreditformidler	Boligkreditformidlere
33. Økonomihus.dk ApS Boligkredit	Boligkreditformidlere

Bilag: Klageansvarlig

Navn	Hjemmeside:	Klageansvarlig på hjemmeside:
Finansielle rådgivere		
Arvad Finanshus A/S	Arvad-finanshus.dk	Nej
Bo finans A/S	bofinans.dk/	Ja
BOFI	BOFI.dk	Ja
bankcoach.dk/	bankcoach.dk/	Nej
Bankmægler Svend Erik Nielsen	www.bankmaeglerne.dk	Nej
Bomae ApS (finansiell rådgiver)	www.bomae.dk/	Nej
Confida	Confida.dk	Ja
Dansk Finansvejledning ApS	Danskfinansvejledning.dk	Nej
Finanshuset i Fredensborg	finanshuset.dk	Nej
Finansiellraadgivning.dk	Finansiellraadgivning.dk	Nej
Uvildige.dk	Uvildige.dk	Ja
Økonomihus.dk ApS	Økonomihus.dk	Ja
Økonomisk Råd v/Kenneth Hansen	oekonomiskraad.dk/	Ja
Sandbæk Finans	sfinans.dk	Nej
Finansoptimering ApS	finansoptimering.dk	Nej
Energy Proactive Revolution ApS	pengeraadgivning.dk/	Nej

Finansielle virksomheder		
Danske Bank	Danskebank.dk	Ja
Sydbank	Sydbank.dk	Ja
Spar Nord A/S	Sparnord.dk	Ja
Handelsbanken	Handelsbanken.dk	Ja
Nordea	Nordea.dk	Ja
Jyske bank A/S	Jyskebank.dk	Ja
Lån og Spar A/S	Lsb.dk	Ja
Nykredit	Nykredit.dk	Ja
Sparekassen Thy	www.sparthy.dk	Ja

Rønde Sparekasse	roendespar.dk	Ja
Sparekassen Balling	sparekassenballing.dk/	Ja
Pen Sam A/S	Pensam.dk	Ja
Mønsbank A/S	moensbank.dk/s	Ja
Lollands bank A/s	lollandsbank.dk/	Ja