

Finansdepartementet,
Postboks 8008 Dep.,
0030 Oslo.

postmottak@fin.dep.no

og

Justis- og beredskapsdepartementet,
Postboks 8005 Dep.,
0030 Oslo.

postmottak@jd.dep.no

Forbrukerrådets høringsuttalelse om utkast til regler tilsvarende EUs forsikringsdistribusjonsdirektiv (IDD) og forslag til endringer i forsikringsavtaleloven

Forbrukerrådet viser til høring i regi av Finansdepartementet av den 6. mars 2018 om utkast til regler tilsvarende EUs forsikringsdistribusjonsdirektiv (IDD). Høringen er basert på høringsnotat fra Finanstilsynet av den 23. juni 2017 om «Gjennomføring av forsikringsdistribusjonsdirektivet 2016/97/EU i norsk rett». Høringsfristen er av Finansdepartementet satt til den 6. juni 2018.

Forbrukerrådet viser videre til høring i regi av Justis- og beredskapsdepartementet av den 6. mars 2018 om forslag til endringer i forsikringsavtaleloven, herunder forslag til gjennomføring av forventede EØS-regler som svarer til de privatrettslige sidene av EU-direktiv 2016/97 om forsikringsdistribusjon (IDD) med tilhørende rettsakter, mv. Høringen er basert på høringsnotat fra lovavdelingen i departementet fra mars 2018. Høringsfristen er av Justis- og beredskapsdepartementet satt til den 7. juni 2018.

Forbrukerrådet avgir med dette sin høringsuttalelse til begge høringer samlet, både til Finansdepartementets høring om utkast til regler tilsvarende EUs forsikringsdistribusjonsdirektiv og til Justis- og beredskapsdepartementets høring om forslag til endringer i forsikringsavtaleloven. Forbrukerrådets hørings svar er inndelt i tre hoveddeler; henholdsvis en overgripende felles del som gjelder begge høringer og deretter to deler som mer spesifikt svarer ut våre posisjoner knyttet til hver av de to separate høringene.



Innholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| Felles del – overordnede kommentarer til begge høringer..... | 2 |
| Bakgrunn: Insurance Distribution Directive (IDD) | 3 |
| Standardisert informasjon: Insurance Product Information Document (IPID) | 4 |
| Kostnader: Omkostninger og gebyrer..... | 6 |
| Returprovisjoner | 7 |
| Finansdepartementets høring..... | 14 |
| Forslag til lov om forsikringsformidling | 14 |
| Forslag til endringer i forsikringsformidlingsforskriften | 17 |
| Forslag til endringer i forskrift om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksforskriften)..... | 19 |
| Forslag til forskrift om informasjon og rådgivning om forsikringsavtaler (forsikringsavtaleforskriften) | 19 |
| Justis- og beredskapsdepartementets høring | 21 |
| Forslag til endringer i forsikringsavtaleloven..... | 21 |
| Forslag til forskrift om forsikringsavtaler (forsikringsavtaleforskriften)..... | 24 |

Felles del – overordnede kommentarer til begge høringer

De offentligrettslige og privatrettslige sidene ved EU-direktivet om forsikringsdistribusjon (IDD) med tilhørende rettsakter skal gjennomføres i norsk rett. Mens Finansdepartementet har ansvaret for å foreslå endringer i finansmarkedslovgivningen basert på de offentligrettslige delene av IDD-direktivet, tilligger det Justis- og beredskapsdepartementet å foreslå endringer i forsikringsavtaleloven og tilknyttede forskrifter for å gjennomføre de privatrettslige sidene ved direktivet.

Forbrukerrådet vil innledningsvis peke på at finanssektoren de siste tiårene har gjennomgått store strukturelle og teknologiske endringer som i varierende grad er fanget opp i gjeldende lover og forskrifter. Oppdatering av regelverk og tydeliggjøring av krav til tilbydere av finansielle tjenester er derfor viktig for å styrke den generelle forbrukerbeskyttelsen. I så måte er EU-direktivet og



regjeringens utkast til nye nasjonale regelverk innenfor forsikringsområdet viktige og gode bidrag.

Det er videre viktig å være klar over at det i stor grad eksisterer en informasjons- og kunnskapsasymmetri mellom kundene på den ene siden og tilbydere av finansielle tjenester på den andre. Det tilbys stadig nye produkter som for forbrukerne kan fremstå komplekse, og kostnader og priser kan ofte være uoversiktlige. Forsterket forbrukerbeskyttelse må innebære at det stilles krav til tjenestetilbyderne om at det skal bedrives forsvarlig salg av finansielle produkter og tjenester, og at forbrukerne heller ikke skal betale mer enn det de må.

Forbrukerrådet mener EU-direktivet om forsikringsdistribusjon ivaretar mange viktige forbrukerhensyn, og at flere viktige krav til tjenestetilbyderne tydeliggjøres på en bedre måte enn tidligere.

Bakgrunn: Insurance Distribution Directive (IDD)

Forbrukerrådet vil peke på at et av hovedformålene med EUs direktiv om forsikringsdistribusjon (IDD) er å innføre like rammer for formidling og salg av forsikringer uavhengig av salgskanal, og dermed sikre forbrukere samme beskyttelsesnivå uavhengig av eventuelle forskjeller mellom ulike distributører av forsikringsprodukter. Direktivet regulerer blant annet informasjon kunder skal motta før kontraktinngåelse.

I tillegg til å sørge for økt forbrukerbeskyttelse, skal IDD-direktivet også sikre lik konkurranse mellom distribusjonskanalene. Forsikringsdistribusjonsdirektivets virkeområde omfatter og regulerer all distribusjon, herunder salg og formidling, av forsikring. Sammenlignet med tidligere forsikringsformidlingsdirektiv (IMD), har IDD et utvidet virkeområde ettersom direktivet også omfatter forsikringsselskapenes direkte salg av forsikring, og ikke bare distribusjon av forsikring gjennom meglere og agenter. Alle typer distributører av forsikring vil bli regulert av direktivet.

Forbrukerrådet vil fremheve som svært positivt at det gjennom forsikringsdistribusjonsdirektivet innføres krav om god forretningsskikk for selgere av forsikringsprodukter. I dette ligger krav om at distributøren skal ivareta forbrukernes interesser i forbindelse med rådgivning om produkter. Etter at tilsvarende krav ble innført for salg av investeringsprodukter, har markedet for investeringsprodukter endret seg til fordel for forbrukere. Aggressivt salg av komplekse investeringsprodukter forekommer langt sjeldnere i dag enn tidligere.



For øvrig inneholder IDD-direktivet strengere tilleggskrav ved salg av forsikringsbaserte investeringsprodukter, som blant annet vil gjelde for livsforsikringsavtaler med investeringsvalg.

Direktivet angir i tillegg til det generelle kravet om at forsikringsproduktet må være i tråd med kundens behov og ønsker også blant annet regler om hensiktsmessighetstest ved salg uten rådgivning, interessekonflikter, egnethetserklæring, egnethetstest ved rådgivning, og strenge regler for mottak av provisjoner mv. fra andre enn kunden.

EU-kommisjonen har i forbindelse med arbeidet med direktivet fremholdt at den siste finanskrisen illustrerte viktigheten av å sikre bedre forbrukerbeskyttelse innenfor hele finanssektoren på en bedre måte enn tidligere, og at dette bare kan gjennomføres gjennom tilfredsstillende regulering og tilsyn med alle tilbydere av finanstjenester, inklusive agenter, som inngår avtaler direkte med forbrukerne.

Current and recent financial turbulence has underlined the importance of ensuring effective consumer protection across all financial sectors. It is appropriate therefore to strengthen the confidence of customers and to make regulatory treatment of the distribution of insurance products more uniform in order to ensure an adequate level of customer protection across the Union. Measures to protect customers should be adapted to the particularities of each category of customers (professional or other).¹

Forbrukerrådet støtter EU-kommisjonens vurderinger. Direktivet om forsikringsdistribusjon er et viktig og nødvendig ledd i arbeidet med å sikre bred forbrukerbeskyttelse.

Standardisert informasjon: Insurance Product Information Document (IPID)

I utredningen til Finanskriseutvalget i 2011, ble det fremholdt at svak eller manglende finansiell kunnskap i kombinasjon med kritikkverdig markedsføring bidro til store negative konsekvenser:

¹ EU-kommisjonen: Proposal for a DIRECTIVE OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL on insurance mediation, den 03.07.2012. Side 17.
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012PC0360&from=DA>



Det er enighet om at svak finansiell kunnskap hos forbrukerne, i kombinasjon med uforsvarlig markedsatferd fra tilbudssiden, har forsterket virkningene av krisen internasjonalt. ²

Forbrukerrådet mener det er positivt at IDD-direktivet også oppstiller krav om at foretak som selger skadeforsikring skal utarbeide et standardisert informasjonsdokument (IPID: Insurance Product Information Document), hvor egenskapene til forsikringsproduktet klart skal fremgå. Forbrukere skal i informasjonsdokumentet (IPID) blant annet finne informasjon om type forsikring, forsikringssum, avtalens varighet og omfang, en sammenfatning av forsikringsdekningen, forsikringens geografiske anvendelsesområde samt ulike risiki.

Det fremgår av EU-direktivet at kunden også skal motta nøkkelinformasjon om produktet i god tid før det inngås avtale. Dette vil bidra til å sikre at forbrukerne kan foreta informerte valg.

Detaljerte bestemmelser om hva et IPID-dokument skal og må inneholde og hvordan det skal utformes, fremgår blant annet av EIOPAs utkast til tekniske retningslinjer av den 07.02.2017 og av EU-kommisjonens regulering av den 11.08.2017. ³ og ⁴

IPID vil ha mange fellestrekk med KIID (Key Investor Information Document), som på en kortfattet og oversiktlig måte skal gi grunnleggende nøkkelinformasjon om fondsprodukter som har hatt en positiv effekt.

Forbrukerrådet er fornøyd med at det i tillegg til PRIIPs-forordningens krav om nøkkelinformasjonsdokument for forsikringsbaserte investeringsprodukter nå også innføres lignende krav for andre forsikringsprodukter.

Regjeringen foreslår konkret følgende endringer i lov 17. juni 2016 nr. 29 om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksloven):

² Finanskriseutvalgets utredning (NOU 2011:1): «Bedre rustet mot finanskriser». Punkt 14.2.1.

³ EIOPA: Draft Implementing Technical Standards concerning a standardised presentation format for the Insurance Product Information Document of the Insurance Distribution Directive, den 07.02.2017.

<https://eiopa.europa.eu/Publications/Technical%20Standards/Draft%20Implementing%20Technical%20Standards%20on%20the%20Insurance%20Product%20Information%20Document.pdf>

⁴ EU-kommisjonen: COMMISSION IMPLEMENTING REGULATION (EU) 2017/1469 of 11 August 2017 laying down a standardised presentation format for the insurance product information document.

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R1469&from=EN>



*Ny § 2-2 Standardisert informasjonsdokument
Før det inngås en forsikringsavtale skal selskapet gi forsikringstaker et standardisert informasjonsdokument. Dokumentet skal på en forståelig måte gi forsikringstaker relevant og objektiv informasjon om forsikringen slik at forsikringstaker kan foreta en informert beslutning om kjøp av forsikringen.*

Forbrukerrådet mener krav om utarbeidelse av standardisert informasjonsdokument (IPID) vil gi bedre informasjon til forbrukerne, og bidra til å oppfylle direktivets målsettinger om bedre kundebeskyttelse.

Kostnader: Omkostninger og gebyrer

Det fremgår blant annet av EU-direktivets artikkel 19 og artikkel 29 at forbrukere skal få informasjon om samtlige kostnader og tilknyttede gebyrer mv. Slik informasjon er ikke begrenset til kun å omfatte kostnader knyttet til distribusjonen av produktet; øvrige kostnader som ligger i produktet skal også tas med, herunder også tredjepartskostnader og løpende gebyrer og provisjoner.

Forbrukerrådet mener dette er en viktig tydeliggjøring, men vil samtidig peke på at medlemsstatene står fritt til å innføre krav som er strengere enn minimumskravene, jfr. direktivets artikkel 29 (3) slik dette er beskrevet i den danske oversettelsen:

*Medlemsstaterne kan pålægge distributører strengere krav med hensyn til de af dette direktiv omfattede områder. Navnlig kan medlemsstaterne desuden forbyde eller yderligere begrænse tilbuddet om eller accepten af honorarer, provisioner eller naturalieydelse fra tredjepart i forbindelse med forsikringsrådgivning.
Strengere krav kan omfatte krav om, at sådanne honorarer, provisioner eller naturalieydelse skal returneres til kunden eller modregnes honorarer betalt af kunden.*

Bestemmelsen åpner i realiteten for at Norge kan stramme inn adgangen til de finansielle tjenestetilbyderne ytterligere når det gjelder hvilke kostnader de kan kreve av sine kunder. Forbrukerrådet mener at Norge bør benytte seg av denne adgangen. EU-direktivet om forsikringsdistribusjon åpner også for at kostnadene skal spesifiseres dersom kunden ber om det. Forbrukerrådet mener at kostnadene alltid skal spesifiseres, uavhengig av om kunden ber om det eller



ikke. Forbrukere har en tilbøyelighet til å overlate valg av finansielle produkter til selger. Det synes derfor unødvendig at det i tillegg skal etableres en ekstra terskel i form av at kunden proaktivt må ta kontakt med leverandøren for å få opplysninger han eller hun sannsynligvis ikke en gang vet at man har krav på å få vite. En slik rettighet vil derfor i svært liten grad resultere i endrede forbrukervalg.

Spesifisering av kostnader er viktig for å unngå tilsløring av priser og kostnader, og for å sikre at forbrukerne alltid skal kunne sjekke, både i forkant av at en avtale inngås og i løpet av avtaleforholdet, hva man faktisk betaler for. Kostnader i form av gebyrer og provisjoner som normalt oppgis i prosenter bør også alltid oppgis i kroner og øre. Informasjonen til forbruker må videre sammenstilles på en slik måte at kunden kan forstå de totale kostnadene.

Returprovisjoner

Finanstilsynet foreslår ikke et forbud mot returprovisjoner for pensjonsprodukter i forbindelse med gjennomføring av EU-direktivet om forsikringsdistribusjon, men foreslår i stedet en forskriftshjemmel som åpner for å kunne innføre en mer restriktiv regulering av denne typen provisjoner. En slik forskriftshjemmel vil også innebære at forsikringsbaserte investeringsprodukter reguleres likt som øvrige spareprodukter.

Forbrukerrådet mener det er mange forhold som taler for innføring av forbud mot denne typen honorarstrukturer. Returprovisjoner kan bidra til at det oppstår svært uheldige interessekonflikter mellom foretak og kunder, fordi foretak vil kunne ha interesse av å anbefale dyre spareprodukter som gir høy returprovisjon fremfor å anbefale kostnadseffektive produkter det ville vært mer naturlig å anbefale med nøytrale incentiver. Det er viktig for tilliten i markedet at foretakene setter kundenes interesser høyt.

En eventuell beslutning om forbud mot returprovisjoner i pensjonsprodukter IDD må sees i sammenheng med MiFID II regelverket for finansielle instrumenter. Mens mindretallet i Verdipapirlovutvalgets andre delutredning (NOU 2017:1) mente at det burde innføres et forbud mot returprovisjoner, så mente flertallet i utvalget at det ville være hensiktsmessig å evaluere effekten av de nye MiFID II-reglene før det eventuelt vurderes å innføre strengere regler enn direktivets minimum.

De foreløpige erfaringene fra innføringen av MiFID II-direktivet for verdipapirforetak fra januar 2018 kan dessverre tyde på at bransjen har lagt seg på et informasjonsmessig minimumsnivå. Etter det Forbrukerrådet erfarer må forbrukerne på flere plattformer navigere seg frem via ikke-intuitive lenker til nedlastbare PDF-dokumenter for å finne tabeller over de ulike fondenes



returprovisjoner. Nedenstående eksempel er hentet fra hjemmesiden til Nordnet i mai 2018 og kan tjene som en illustrasjon på hvor (lite) tilgjengelig slike oversikter ofte er på mange fondsforetaks hjemmesider (avrundet rektangel fargelagt i rødt er satt inn av Forbrukerrådet):

| Fond | | | |
|------------|--------------|----------------------|--|
| PRISMODELL | KJØP OG SALG | BYTTE AV VANLIG FOND | *noen fond kan ha kostnader ved kjøp og salg.* |
| Alle | Gratis* | Gratis* | For handel av fond over telefon - se prisene for telefonhandel. Nordnet Bank og Nordnet Livsforsikring AS mottar provisjon for å distribuere fondsandeler for fondsforvaltningssekselskaper. Les mer her. Her er en oversikt over alle forvaltningsavgifter og hvor mye som tilfaller Nordnet ved handel i fond. |

Kilde: Nordnet, hjemmeside: <https://www.nordnet.no/tjenester/prisliste.html>

Forbrukerrådet har konvertert prisdokumentet til Nordnet til Excel og gjort en sammenstilling av de mest relevante leverandørene, som viser at 50 prosent er det vanligste nivået på returprovisjoner og at gjennomsnittet er på 47 prosent (se tabell nedenfor). Distributørens interne kostnader for å selge et fond er uavhengig av provisjonens størrelse. På grunn av prismodellen krever likevel distributøren inntil ti ganger så mye for å levere et aktivt forvaltet fond som et passivt forvaltet fond.

Returprovisjoner i Nordnet

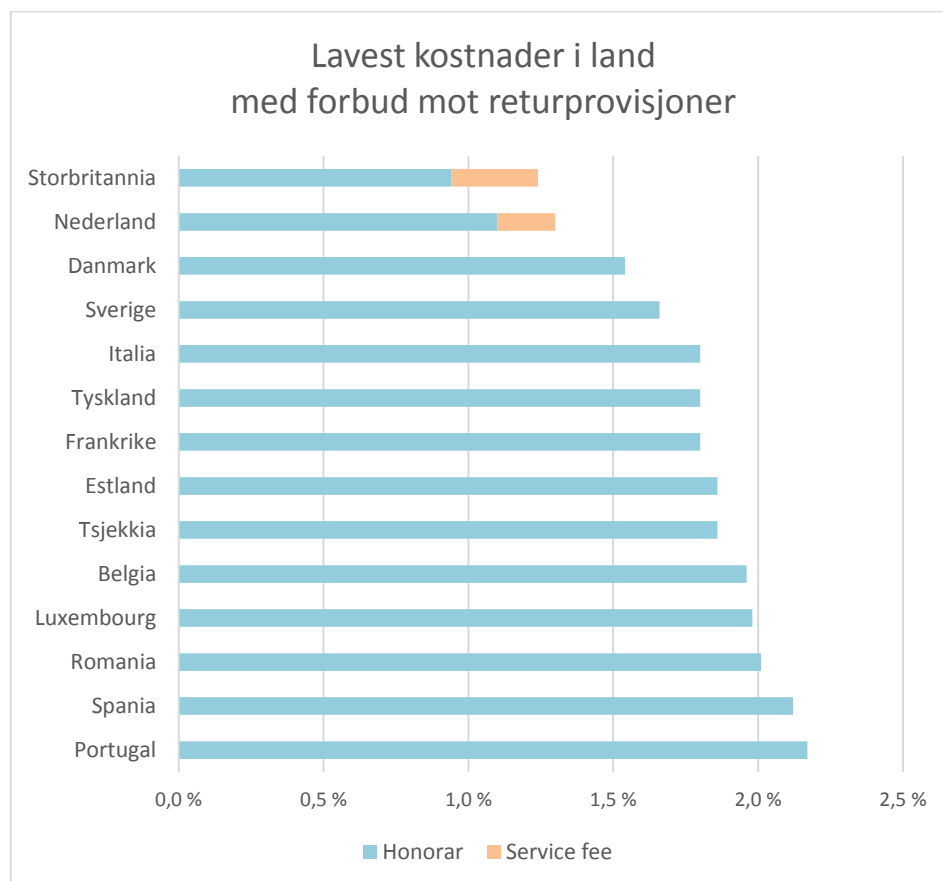
| Forvalter | Antall Fond | Største andel | Minste andel | Gj.snittlig |
|-----------------|----------------|---------------------|---------------------|---------------------------|
| | | av forv. honorar | av forv. honorar | andel av forv. honorar |
| Alfred Berg | 15 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Arctic | 7 | 50 % | 50 % | 50 % |
| C WorldWide | 8 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Delphi | 6 | 45 % | 45 % | 45 % |
| DNB | 31 | 50 % | 30 % | 48 % |
| Eika | 4 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Fondsfinans | 5 | 50 % | 20 % | 41 % |
| Forte | 6 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Handelsbanken | 29 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Holberg | 7 | 50 % | 50 % | 50 % |
| KLP | 26 | 57 % | 0 % | 32 % |
| Landkreditt | 4 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Nordea | 19 | 50 % | 45 % | 49 % |
| ODIN | 14 | 50 % | 50 % | 50 % |
| Pareto | 9 | 50 % | 45 % | 49 % |
| Parvest | 10 | 50 % | 50 % | 50 % |
| SEB | 17 | 50 % | 40 % | 49 % |
| Sector | 1 | 35 % | 35 % | 35 % |
| Skagen | 9 | 50 % | 25 % | 44 % |
| Storebrand | 11 | 45 % | 45 % | 45 % |
| Totalsum | 238 | | | 47 % |

<https://www.nordnet.no/download/18.7462f0ca15aebfcff1412bc6/1490877570063/Returprovisjon+Fond.pdf>



Enkle og lite brukervennlige løsninger kan selvsagt skyldes hastverk med å implementere direktivet, og at det vil komme bedre og mer tilgjengelig informasjon senere. Inntil videre er det imidlertid klart at det store kundeflertallet enten ikke finner denne informasjonen eller ikke forstår hvordan de skal agere hvis de kommer over den. Det bør derfor stilles krav om at informasjon om returprovisjoner skal vises på samme sted som kunden finner det totale forvaltningshonoraret. Det bør ikke være store systemtekniske hindre knyttet til å sikre innføring av dette.

Forbrukerrådet vil peke på at Storbritannia og Nederland innførte totalforbud mot returprovisjoner i henholdsvis 2012 og 2014. I Storbritannia tyder erfaringene på at forbudet har ført til et mer transparent marked med enklere og klarere prising. Konkrete effekter er blant annet økt konkurranse mellom de ulike plattformene, at det har blitt enklere for rådgivere og kunder å sammenligne priser og produkter på tvers av plattformer, og lavere priser for sluttbruker.



Kilde: EU-kommisjonen. Final Report on [Distribution system of retail investment products across the European Union](#). April 2018.



En hovedinnvending mot et forbud har vært at «*det kan medføre at vanlige forbrukere ikke får nødvendig investeringsrådgivning fordi en stor andel av kundene i praksis ikke vil være villige til å betale særskilt for rådgivningen.*»⁵

Erfaringen fra Storbritannia indikerer imidlertid at et forbud mot returprovisjoner reduserer etterspørselen etter personlig investeringsrådgivning kraftig. I praksis er det tvilsomt om dette er et stort problem for andre enn de som har hatt salg av finansielle produkter som levebrød. Utfallet av den iboende interessekonflikten som skapes av returprovisjoner har resultert i dårlige investeringsvalg for kundene. Erfaringen fra Storbritannia viser også at kvaliteten på rådgivningen har økt etter innføringen av forbudet.⁶ Ifølge en rapport fra Konsumentverket i Sverige, vil mange kunder også gjøre signifikant smartere investeringsvalg uten bruk av rådgiver enn med rådgiver.⁷

Det er dessverre urealistisk å tro at en gjennomsnittlig finansiell rådgiver vil være upåvirket av returprovisjonens størrelse i sin rådgivning. Nedenstående eksempel illustrerer den iboende interessekonflikten:

| Hvilket råd er mest lønnsomt for rådgiver? | | |
|--|---------------|------------------------|
| | Aktivt | Passivt |
| | Storebrand | Storebrand |
| | Verdi | Indeks - Alle markeder |
| Investering (kr.) | 100 000 | 100 000 |
| Forvaltningshonorar | 1,10 % | 0,16 % |
| Returprovisjon* | <u>0,90 %</u> | <u>0,14 %</u> |
| Totalkostnad | 2,00 % | 0,30 % |
| Årlig honorar (kr.) | 2 000 | 300 |
| Andel til forvalter | 1 100 | 160 |
| Andel til rådgiver | 900 | 140 |

* Nordnets oversikt over returprovisjoner

I valget mellom 900 kroner og 140 kroner i årlig returprovisjon blir valget opplagt. En rådgiver som konsekvent anbefaler det rimeligste og sannsynligvis mest rasjonelle valget for kunden, vil over tid ikke generere nok inntekter til å forsvare eget lønnsnivå med mindre investert volum er stort. Et forbud mot

⁵ Prop. 77 L (2017 – 2018): Endringer i verdipapirhandelloven og oppheving av børsloven mv. (MiFID II og MiFIR)

⁶ Prop. 77 L (2017 – 2018): Endringer i verdipapirhandelloven og oppheving av børsloven mv. (MiFID II og MiFIR)

⁷ Konsumentverkets rapport 2014:14: «Långsiktiga finansiella spartjänster till konsument».



returprovisjoner vil isteden lede kundene over på transparente selvbetjeningsplattformer uten fordyrende og unødvendige mellomledd. Det er derfor naturlig å se på bortfall av salg i rådgivningsklær som en fordel snarere enn en ulempe for kundene.

Innføringen av MiFID II har så langt ikke resultert i økt priskonkurransen knyttet til distribusjonen av verdipapirfond. Bransjens rådgiverapparat har i all hovedsak erklært seg som ikke-uavhengige og har videreført den gamle forretningsmodellen.

I Storbritannia og Nederland ble det innført rene fondsklasser uten innbakt returprovisjon etter innføringen av totalforbudene i de to landene. I Danmark er det ikke innført et generelt totalforbud mot returprovisjoner, men det er innført et forbud innenfor det danske kaller «porteføljepleie» der kundene gir verdipapirforetaket fullmakt til å kjøpe og selge investeringsprodukter uten forutgående aksept.⁸ Dette har ført til en kraftig vekst i verdipapirfond uten innbakte returprovisjoner. Ca. 36 prosent av alle aksjefond i Danmark er i dag strippet for returprovisjoner.

Det må bemerkes at kundenes totalkostnader ikke nødvendigvis blir rimeligere ved kjøp av strippede fond. Distributøren erstatter inntekten fra returprovisjonen gjennom å fakturere et gebyr direkte til kunden. I tillegg reduserer ikke nødvendigvis fondsforvalteren honoraret med like mye som returprovisjonen. I Danmark tilkommer det i tillegg merverdiavgift på gebyret. Erfaringen fra Danmarks delvise forbud sett opp imot erfaringene i Nederland og Storbritannia tyder likevel på at konkurransedynamikken blir sterkere ved et totalforbud mot returprovisjoner.

I Norge er bare om lag 8 prosent av de ordinære aksjefondene fri for returprovisjoner. En stor del av disse norskdrivne fondene ble etablert som en tilpasning til kravene i Nederland og Storbritannia, og er derfor ikke etablert som en reaksjon på innføringen av MiFID II i Norge. Fraværet av returprovisjonsfrie fond i Norge er en sterk indikator på at innføringen av MiFID II i seg selv ikke har bidratt til å redusere interessekonfliktene eller skjerpe priskonkurransen. Forbrukerrådet mener at fremveksten av en slik fondsklasse (med samme nettopprising som de eksisterende fondene med returprovisjoner) er en praktisk forutsetning for at det kan oppstå normal priskonkurransen på lik linje ved kjøp og salg av aksjer.

⁸ <http://www.morningstar.dk/dk/news/163941/nye-vilk%C3%A5r-for-investorerne.aspx>



Forbrukerrådet vil peke på at distribusjonskostnaden for aksjehandel falt fra 0,5 prosent da transaksjoner gikk gjennom telefon til megler, til rundt 0,05 prosent i dag på selvbetjente handelsplattformer. Det har ført til en kraftig nedgang i antall aksjemeglere, men det er likevel ingen som har foreslått å innføre egne aksjeklasser med innbakte returprovisjoner for å opprettholde aksjemegling som yrkesvei. I dag gjøres mange fondssalg på selvbetjente handelsplattformer, men distribusjonskostnadene er i stor grad sementert på samme nivå som da kundene gikk i banken for å treffe sine rådgivere.

Aksjefond - Andel fond med og uten returprovisjoner

| | Gjennom- snittlig honorar | Antall fond | Andel av fond |
|--------------------------------------|---------------------------------|----------------|------------------|
| Denmark | | 435 | |
| Strippet (kun forvaltningshonorar) | 0,71 | 157 | 36 % |
| Forvaltningshonorar + returprovisjon | 1,37 | 277 | 64 % |
| Ikke spesifisert | | 1 | 0 % |
| Finland | | 578 | |
| Strippet (kun forvaltningshonorar) | 0,98 | 31 | 5 % |
| Forvaltningshonorar + returprovisjon | 1,52 | 415 | 72 % |
| Ikke spesifisert | 1,37 | 132 | 23 % |
| Norway | | 250 | |
| Strippet (kun forvaltningshonorar) | 1,11 | 20 | 8 % |
| Forvaltningshonorar + returprovisjon | 1,09 | 218 | 87 % |
| Ikke spesifisert | 0,91 | 12 | 5 % |
| Sweden | | 611 | |
| Strippet (kun forvaltningshonorar) | 0,69 | 74 | 12 % |
| Forvaltningshonorar + returprovisjon | 1,29 | 472 | 77 % |
| Ikke spesifisert | 1,30 | 65 | 11 % |
| Total | | 1 874 | |

Kilde: Tabell mottatt fra Morningstar (redigert og oversatt til norsk)



Det er lite som tyder på at innføringen av MiFID II og IDD vil endre på bransjens incentivmodell uten at et forbud mot returprovisjoner innføres. For å illustrere dette har Forbrukerrådet laget en forenklet modell som vi kaller «Bankenes dilemma»:

Bankenes dilemma:

Derfor tviholder bransjen på sine returprovisjoner

| | | Bank A | | |
|--------|---------------------|--------------------|---------------------|--------------|
| | | A fjerner kickback | A beholder kickback | |
| Bank B | B fjerner kickback | A: 0,5% / B: 0,5% | A: 1,0% / B: 0,5% | Provisjon |
| | | A: 50% / B: 50% | A: 0% / B: 100% | Markedsandel |
| | B beholder kickback | A: 0,5% / B: 1,0% | A: 1,0% / B: 1,0% | Provisjon |
| | | A: 100% / B: 0% | A: 50% / B: 50% | Markedsandel |

Modellen viser at forsøk på å skaffe seg økt volum gjennom å redusere distribusjonshonoraret vil bli kopiert av konkurrenten. Resultatet vil derfor sannsynligvis bli et økonomisk tap forårsaket av lavere marginer og en uendret markedsandel. Det er derfor i bransjens felles interesse å bevare den nåværende modellen så lenge som mulig. Det synes derfor klart at bransjen trenger en regulatorisk hjelpende hånd for å utløse en normal konkurransedynamikk. Forbudet mot returprovisjoner var en katalysator for den skjerpede og sunnere priskonkurransen vi har sett i Nederland og Storbritannia. Det er derfor god grunn til å tro at et lignende virkemiddel vil være nødvendig i Norge. Med innføringen av IDD er det ikke lenger tungtveiende grunner for å utsette innføring av et generelt forbud mot returprovisjoner.

Forbrukerrådet gikk i sitt hørings svar om MiFID II og MiFIR i mai 2017 inn for å innføre forbud mot returprovisjoner. Erfaringene så langt tyder på at det var et riktig standpunkt.

I bransjens nåværende prismodell selges mer eller mindre alle verdipapirfond i Norge til veiledende pris uavhengig av distribusjonsplattform. Dette skyldes den etablerte mekanismen for returprovisjoner der kunden betaler hele forvaltnings- og distribusjonskostnaden til forvalteren som så igjen betaler returprovisjon til distributøren.



Det er liten grunn til å tro at resultatet blir annerledes for forsikringsbaserte investeringsprodukter hvis returprovisjoner tillates videreført.

I Storbritannia og Nederland kan ikke distributøren ta seg betalt fra andre enn kunden. De beregner seg derfor istedenfor en distribusjonsavgift som belastes kunden direkte. Dette fremmer reell konkurranse som bekreftes ved at disse to landene også har de laveste totale forvaltnings- og distribusjonskostnadene i EU.

Dette er for øvrig den normale modellen for de fleste andre detaljstledd hvor konkurransen er virksom.

Forbrukerrådet vil på denne bakgrunn foreslå at det inntas en bestemmelse om forbud mot returprovisjoner i loven, og at denne gjøres gjeldende for så vel forsikringsbaserte investeringsprodukter som øvrige spareprodukter.

Finansdepartementets høring

Det fremgår av Finanstilsynets høringsnotat om gjennomføring av EU-direktivet om forsikringsdistribusjon (IDD: 2016/97/EU) at direktivet skal erstatte gjeldende EU-direktiv om forsikringsformidling (IMD: 2002/92/EF. Det primære formålet med IDD er å innføre like rammer for formidling og salg av forsikringer uavhengig av salgskanal og dermed sikre forbrukere samme beskyttelsesnivå på tross av forskjeller mellom distributørene. Dette fremmer likebehandling av kunder.

Sammenlignet med IMD er IDD utvidet til også å omfatte forsikringsforetakenes eget salg av forsikringer, og det er gitt mer utfyllende regler om selve distribusjonen av forsikringer. Gjennom IDD innføres det også tilsvarende krav som i MiFID ved salg av forsikringsbaserte investeringsprodukter.

Forbrukerrådet mener videre det er hensiktsmessig at det nye direktivet fastsetter minimumskrav for adgangen til å drive formidlingsvirksomhet og distribusjon av forsikringsprodukter. Videre gjelder IDD-direktivet distribusjon av all skadeforsikring, livsforsikring og gjenforsikring, i tillegg til at både kollektive og individuelle avtaler omfattes.

Forslag til lov om forsikringsformidling

I det følgende vil Forbrukerrådet kommentere enkelte paragrafer i utkastet til lov om forsikringsformidling:



§ 1 Lovens formål

Forbrukerrådet har merket seg at det nye direktivet om forsikringsdistribusjon oppstiller et generelt krav om god forretningsskikk, noe som blant annet innebærer krav om å opptre i kundens beste interesse. Dette kravet må også innebære at foretakene har en plikt til å sørge for at forbrukerne tegner forsikringer som er i samsvar med forsikringsbehovet.

Forbrukerrådet mener kundevern er helt sentralt, og det er viktig at dette tydelig slås fast allerede i § 1 om forsikringsformidlingslovens formål. Kravet om god forretningsskikk utdypes nærmere i § 35, herunder også hvordan mulige interessekonflikter skal håndteres. Forbrukerrådet støtter forslaget fra Finanstilsynet.

§§ 22-25 Kvalifikasjonskrav

Kapittel 6 i lovutkastet oppstiller krav til egnethet, herunder kvalifikasjonskrav, i paragrafene 22-25. Kvalifikasjonskrav skal gjelde både for ledelsen i forsikringsmeglings- og forsikringsagentforetak, så vel som for ansatte. Ledere, forsikringsmeglere og forsikringsagenter plikter å gjennomføre minst 15 timer etterutdanning årlig, og etterutdanningen må være relevant for virksomheten. Bakgrunnen for bestemmelsen er at kravet om nødvendig faglig kompetanse forutsetter vedlikehold av kunnskap. For ledere og ansatte i aksessoriske forsikringsagentforetak er det krav om nødvendige kvalifikasjoner og yrkeserfaring, samt kunnskap og kompetanse som er nødvendig for den virksomhet som drives.

Forbrukerrådet mener det er hensiktsmessig at det stilles kvalifikasjonskrav, men vil peke på at kravet om antallet timer årlig etterutdanning fort kan ende opp som et kvantitativt krav som ikke nødvendigvis bidrar til kvalitativ kompetanseheving. Det er derfor viktig at departementet tydeliggjør kravene til det kvalitative innholdet i etterutdanningen som gjennomføres i regi av enten bransjeorganisasjoner eller utdanningsinstitusjoner. Krav til kompetanse må også øke når kompleksiteten til produktene som selges øker.

Når etterutdanningsopplegg skal forelegges Finanstilsynet for godkjenning, er det også naturlig at Finanstilsynet vurderer samarbeid med fagrelevante utdanningsinstitusjoner.

§ 31 Forsvarlig virksomhet

Finanstilsynet foreslår å lovfeste et krav til forsvarlig virksomhetsstyring, som går lenger enn bestemmelsene i IDD. Kravet om forsvarlig virksomhet er begrunnet i at foretakene skal utøve virksomheten i samsvar med lover og regler og slik at interessene til kundene blir ivaretatt. Forbrukerrådet støtter Finanstilsynets forslag.



§ 36 Lønnsordninger og vederlag

Finanstilsynet foreslår at departementet i forskrift kan fastsette regler som i særlige tilfeller forbyr forsikringsformidlingsforetak å motta vederlag fra andre enn kunden i forbindelse med tegning, endring eller fornyelse av en forsikringsavtale, herunder i forbindelse med rådgivning om sammensetningen av en investeringsportefølje.

Forbrukerrådet tolker denne bestemmelsen dithen at den åpner for at det kan innføres et forbud mot returprovisjoner, knyttet til konkrete provisjoner eller situasjoner, dersom dette vurderes som hensiktsmessig av myndighetene. I så måte er dette et skritt i riktig retning.

Forbrukerrådet mener imidlertid at det bør innføres et tydelig forbud mot honorarstrukturer som kan tenkes å gi insentiver der foretak ender opp med å foreslå produkter som ikke er i kundenes interesse.

§ 41 Krav til informasjon

For at kunder skal kunne ta gode og informerte beslutninger må det også foreligge god og relevant informasjon i god tid før en avtaleinngåelse. Informasjonen som gis må også presenteres på en måte som er forståelig for kunden.

I kapittel 9 foreslår Finanstilsynet bestemmelser som blant annet regulerer krav til informasjon. Forsikringsforetak og forsikringsformidlingsforetak skal oppfylle de samme kravene til informasjons- og rådgivningsplikt.

Forsikringsformidlingsforetak skal påse at all informasjon til kunder og potensielle kunder er korrekt, klart og ikke villedende. Forsikringsforetak plikter å innhente nødvendig informasjon fra kunden og fastlegge kundens forsikringsbehov, før det inngås en forsikringsavtale.

Forbrukerrådet støtter Finanstilsynets forslag, men vil samtidig påpeke at foretak bør komme i erstatningsposisjon dersom det er solgt forsikringer som kunder åpenbart ikke har hatt behov for, eller med deknninger som ikke samsvarer med forsikringsbehovet.

§ 42 Informasjonsvilkår

Forbrukerrådet er opptatt av at all informasjon skal gis på en tydelig og nøyaktig måte som er forståelig for kunden, slik at forbrukeren kan fatte informerte valg. Forbrukerrådet er tilfreds med at dette er tatt inn og presisert i lovutkastet, og regner det som en kodifisering av rettspraksis som ble satt som følge av den såkalte Røeggen-dommen i Høyesterett i 2013.



Kravet til aktivt samtykke i § 42 sikrer også at kunder som ikke har tilgang til nødvendige elektroniske hjelpemidler fortsatt vil kunne kommunisere per telefon og få informasjon tilsendt på papir.

§ 43 Tilslutning til utenrettslig tvisteløsningsordning

I artikkel 15 i EU-direktivet om forsikringsdistribusjon fremgår det at medlemsstatene skal sikre at det etableres utenrettslige tvisteløsningsordninger som kan behandle tvister som gjelder rettigheter og plikter etter IDD og som oppstår mellom kunder og forsikringsforetak eller forsikringsformidlingsforetak.

Finanstilsynet legger til grunn at forordningens krav om etablering av slike utenrettslige tvisteløsningsordninger tilfredsstilles gjennom Finansklagenemnda og tilslutningen til FIN-NET. Ordningen er imidlertid begrenset til forsikringsforetak som er tilsluttet Finansklagenemnda.

Forbrukerrådet mener prinsipielt, ut i fra et helhetssyn om best mulig forbrukervern, at alle finansforetak bør ha en plikt til å være tilsluttet Finansklagenemnda for å kunne drive personkunderettet virksomhet i Norge.

Dette kan gjøres ved å slutføre lovvedtak 43 (2013–2014) som åpner for at myndighetene kan utforme forskrift som pålegger finansforetak tilslutningsplikt i klageordninger.

Forbrukerrådet mener derfor at tilslutning til Finansklagenemnda for denne typen foretak må forskriftsfestes.

Forbrukerrådet registrerer for øvrig at Finanstilsynet anser at det administrative ansvaret for Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet bør kunne flyttes fra Finanstilsynet til Finansklagenemnda. Det ville innebære at en nemnd som i det store og hele er satt opp som et klageorgan for forbrukere, også skal behandle saker mellom næringsaktører. Det kan by på problemer og det bør heller igangsettes en prosess blant næringsorganisasjonene for å etablere en utenrettslig klagenemnd for tvister i næringsforhold.

Forslag til endringer i forsikringsformidlingsforskriften

Forbrukerrådet har følgende kommentarer til enkelte av de foreslåtte paragrafene:

§ 3-1

Kravene som stilles til foretak som driver forsikringsformidling økes og konkretiseres når det gjelder innhold og utforming av skriftlig informasjon som sendes ut til kunder.



Forbrukerrådet mener det er bra at foretakene heretter blant annet må oppgi hvorvidt rådene som formidles ytes på basis av en objektiv analyse av et stort antall forsikringsavtaler som er tilgjengelig i markedet eller om foretaket er avtalerettslig forpliktet til å formidle forsikringsavtaler på vegne av ett eller flere forsikringsforetak. Forskjellene mellom disse to ytterpunktene er samtidig såpass stor at Forbrukerrådet mener at mens førstnevnte typen formidlere bedriver reell rådgivning, så bedriver den sistnevnte typen formidlere rene produktsalg.

For å bidra til at kundene gjøres mer innforstått med hvilke anbefalinger som gis, så bør sistnevnte gruppering formidlere således ikke kunne bruke tittelen rådgiver men isteden henvises til å benytte tittelen selger.

Forbrukerrådet mener videre det er viktig at kravene til transparens knyttet til økonomiske vederlag styrkes, og at det opplyses tydelig dersom vederlag er provisjonsbasert.

§ 5-1

Forskriften oppstiller tydelige krav til faglige kvalifikasjoner, og at meglere og agenter skal ha relevant kunnskap om de forsikringer som formidles. Minimumskunnskapene skal blant annet sikre at forsikringsmeglere og forsikringsagenter tilbyr forsikringer som samsvarer med kundenes faktiske forsikringsbehov.

Forbrukerrådet mener dette er spesielt viktig innenfor livsforsikring og pensjon, og mener det må stilles strenge krav til formidlernes kvalifikasjoner og kompetanse innenfor dette området. Dette er viktig ved tegning av individuelle pensjonsavtaler, men kanskje særlig i forbindelse med konvertering av fripoliser med garanti til fripoliser med investeringsvalg. I sistnevnte tilfeller er det viktig at fripoliseinnehaverne gjøres kjent med at fripolisene har en merverdi i form av en rentegaranti, og at man ikke intetanende gir fra seg slike merverdier enten vederlagsfritt eller uten tilstrekkelig kompensasjon.

Forbrukerrådet ønsker derfor at det skrives inn et tydelig tillegg i forskriften som sikrer at foretak som formidler og tilbyr konvertering av fripoliser er i stand til å gi kundene en objektiv verdivurdering i forkant av beslutning om slik konvertering til fripolise med investeringsvalg. Rådgivning om konvertering må inneholde en hensiktsmessighetstest som eksplisitt formidles til kundene før kundene gir fra seg garantien.



Forslag til endringer i forskrift om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksforskriften)

Forbrukerrådet har følgende kommentarer til enkelte av de foreslåtte paragrafene:

§ 15-9

Nytt andre ledd presiserer at forsikringsforetak ikke må innføre lønssystemer, salgsmål eller andre ordninger som strider mot foretakets plikt til å påse at kundenes interesser ivaretas på beste måte.

Forbrukerrådet anser at dette er en svært sentral bestemmelse, og gir sin fulle tilslutning til ordlyden.

§ 16-1

Bestemmelsen innebærer at foretakene har en plikt til å opplyse kundene om mulige interessekonflikter, og at dette skal skje på en klar og tydelig måte. Hensikten er å sikre at kundene forstår at det finnes slike interessekonflikter før forsikringsavtalene inngås.

Forbrukerrådet mener en slik opplysningsplikt om interessekonflikter vil være et viktig bidrag til økt forbrukerbeskyttelse, og støtter også kravet om at foretak skal kunne fremlegge dokumentasjon på at opplysningsplikten er ivarettatt.

§ 16-2

Retningslinjer for produktgodkjenning innebærer at foretakene blant annet skal påse at ulike forsikringsprodukter tilbys til riktige kundegrupper.

Forbrukerrådet mener det er viktig å begrense salg av unødvendige forsikringsprodukter og anser at dette forskriftskravet bør følges opp gjennom hyppige myndighetstilsyn. Foretakene må kunne dokumentere at de ulike forsikringsproduktene regelmessig blir gjennomgått, slik at markedsføring og distribusjon retter seg inn mot riktige og aktuelle kundegrupper.

Forslag til forskrift om informasjon og rådgivning om forsikringsavtaler (forsikringsavtaleforskriften)

Forbrukerrådet kommenterer i det etterfølgende enkelte paragrafer i forslag til ny forsikringsavtaleforskrift:

§ 3 Kundens forsikringsbehov og krav til informasjon

Forbrukerrådet anser at forbrukerne må settes i stand til å kunne fatte gode og informerte beslutninger. Forutsetningen for dette er at forsikringsforetaket før det inngås avtale om en forsikring skal gi kunden objektiv, relevant og forståelig



informasjon om forsikringen. Det må også påhvile foretaket en plikt til å innhente nødvendig informasjon fra kunden for derigjennom å kunne fastlegge kundens forsikringsbehov og gi råd i overensstemmelse med dette.

Kravene til informasjon og plikten til å avdekke kundens reelle forsikringsbehov er tydelig slått fast i utkastet til forskrift, og Forbrukerrådet støtter forslaget til Finanstilsynet.

Del A. Avtaler om annen forsikring enn livsforsikring

§ 9 Plikt til å utarbeide standardisert informasjonsdokument

Finanstilsynet foreslår at standardiserte informasjonsdokumenter blant annet skal utformes slik at de er forståelige for kundene, og inneholde et sett med opplysninger som tydelig redegjør for hva forsikringen dekker og ikke dekker, forsikringenes varighet, pris og ulike plikter som følger av forsikringsavtalen.

Nødvendigheten av informasjon som setter kunder i stand til å fatte informerte valg er avgjørende for å sikre at forbrukere skaffer seg forsikringer de faktisk trenger, og ikke betaler unødig for forsikringer de ikke trenger.

Forbrukerrådet mener at bestemmelsen er utformet på en måte som bør kunne sikre at viktig informasjon når frem til kundene, og støtter Finanstilsynets forslag.

Del B. Avtaler om livsforsikringer

§ 15 Egnethetsvurdering

I forbindelse med rådgivning om forsikringsbaserte investeringsprodukter foreslår Finanstilsynet at forsikringsforetak i forkant skal innhente nødvendige opplysninger om kundenes kunnskap og erfaring på det aktuelle investeringsområdet, samt kundenes finansielle situasjon, herunder kundenes evne til å bære tap, investeringsmål og risikotoleranse.

Forbrukerrådet mener at slike forundersøkelser er avgjørende for at foretaket skal kunne anbefale forsikringsbaserte investeringsprodukter som er tilpasset individuelle kunder, og at anbefalingene samsvarer med de kundenes ulike risikotoleranse og evne til å bære tap.

Viktige momenter i vurderingen vil for eksempel være forbrukerens generelle inntekts- og formuesposisjon, om vedkommende er i stand til å forstå risikoen i investeringsproduktet, antall år til pensjonsalder, og øvrige forsikringer og investeringer.



Justis- og beredskapsdepartementets høring

Justis- og beredskapsdepartementet foreslår i sitt høringsnotat at det gjøres endringer i forsikringsavtaleloven slik at de privatrettslige sidene av forventede EØS-regler som svarer til direktivet om forsikringsdistribusjon (IDD) gjennomføres i norsk rett.

I tillegg foreslår departementet i utkastet til ny forsikringsavtalelov å innføre regler om tjenesteyters plikter, kommunikasjon, erstatning, bevisbyrde samt tilsyn og kontroll, som samsvarer med tilsvarende bestemmelser i utkastet til ny finansavtalelov som ble sendt på høring høsten 2017. Forbrukerrådet mener det er viktig at de to lovene i størst mulig grad samsvarer med hverandre, og støtter dermed departementets forslag om å ta de reglene som er foreslått i finansavtalelovens kapittel 1 inn i forsikringsavtalelovens kapittel 1. Finansielle tjenester og produkter bør så langt det er hensiktsmessig være gjenstand for mest mulig likeartet regulering.

Forbrukerrådet mener videre at det er hensiktsmessig at gjeldende lov, som ble vedtatt i 1989, omstruktureres og oppdateres slik at den bringes mer i tråd med den faktiske utviklingen og de endringer som har funnet sted de siste 30 år, blant annet innenfor det teknologiske området.

En hovedbegrunnelse for det nye EU-direktivet om forsikringsdistribusjon (IDD) er at det gjeldende EU-direktivet om forsikringsformidling (IMD) ikke omfatter alle aktører som distribuerer forsikringer. Dermed varierer også forbrukerbeskyttelsen avhengig av hvilken kanal forsikringsproduktet selges gjennom, noe som er uheldig. Det nye direktivet skal sikre beskyttelse for forbrukerne, uavhengig av hvem som står for salget av forsikringsproduktet. Dette er et viktig og helt nødvendig grep som Forbrukerrådet helhjertet støtter opp om.

Reglene må være like uavhengig av hvem som har den innledende kontakten med forbrukerne. Det følger også av et prinsipp om likebehandling av kunder, som Forbrukerrådet støtter.

Forslag til endringer i forsikringsavtaleloven

I det etterfølgende kommenterer Forbrukerrådet enkelte paragrafer i utkastet til revidert forsikringsavtalelov:

§ 1-3 (selskapets plikter)



Departementet foreslår at selskapet skal opptre ærlig, redelig og profesjonelt i kundens beste interesse. I dette ligger også at selskap ikke skal inngå avtaler med forbrukere hvis selskapet burde forstå at avtalen ikke er i forbrukerens interesse. Alle tilbud og anbefalinger som rettes til kunder skal dessuten være basert på opplysninger om kundenes ønsker og behov, herunder om kundenes økonomiske situasjon i den utstrekning det er relevant.

Forbrukerrådet mener dette er en svært viktig innledende bestemmelse i loven. Paragrafen tydeliggjør tjenesteyters plikter på en god måte, ikke minst at inngåtte avtaler skal være i kundenes interesse.

§ 1-5 (informasjon)

Paragrafen inneholder de overordnede kravene som stilles til informasjon og opplysningsplikt i direktivet om forsikringsdistribusjon, mens de detaljerte kravene fastsettes i tilhørende forskrift. Bestemmelsen samsvarer godt med tilsvarende forslag til bestemmelser i utkastet til ny finansavtalelov, og støttes av Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet vil peke på at innføring av krav om standardisert informasjonsdokument (IPID) vil bidra til å øke forbrukernes kunnskaper om og innsikt i ulike forsikringsavtaler. Forbrukerrådet mener det er lite kundesvennlig at reelle priser og kostnader alt for ofte underkommuniseres i forbindelse med tegning og kjøp av avtaler om finansielle produkter. Derfor er det viktig at informasjonen i IPID skal inkludere forsikringsavtalens priser og kostnader. I tillegg skal det blant annet opplyses om de viktigste egenskaper ved avtalen, rettigheter og forpliktelser, eventuelle interessekonflikter, klageadgang og tvisteløsning, mv.

Erfaringen tilsier at forbrukere får mest nytte av prisinformasjonen dersom den både oppgis i prosenter og i konkrete beløp, kroner og øre. Dette er blant annet hensyntatt i regler for markedsføring av finansielle produkter.

§ 1-7 (kommunikasjon)

Departementet foreslår at all kommunikasjon skal foregå på norsk eller på et annet språk som partene avtaler, og kundene skal videre ha mulighet til å reservere seg mot bruk av elektronisk kommunikasjon. Tilsvarende skal en elektronisk melding fra en kunde anses å være mottatt av selskapet når den er sendt, når selskapet selv har tilrettelagt for eller oppfordret kunden til bruk av elektronisk kommunikasjon.

Forbrukerrådet støtter utvikling av nettbaserte tjenester og digitale kommunikasjonsløsninger som er brukervennlige og sikre, og som ivaretar viktige personvern hensyn. Digitalt førstevalg innebærer at gode nettbaserte



løsninger skal være tilgjengelige for dem som ønsker dette, men det må samtidig være full anledning for forbrukere å reservere seg mot dette dersom man av ulike grunner ønsker å kommunisere med selskapet gjennom bruk av mer tradisjonelle kommunikasjonskanaler som telefon, brev og personlig oppmøte.

Forbrukerrådet mener departementet på en tydelig måte klargjør forbrukernes rettigheter når det gjelder å selv kunne velge foretrukket kommunikasjonskanal.

Forbrukerrådet støtter også forslaget om at det skal slås fast at en elektronisk melding fra en kunde skal anses å være mottatt av selskapet når den er sendt, når selskapet selv har tilrettelagt for eller oppfordret kunden til bruk av slik elektronisk kommunikasjon.

§ 1-8 (bevisbyrde)

Departementet foreslår at selskapet skal ha bevisbyrden for oppfyllelse av forpliktelser pålagt etter lov og forskrift. Bestemmelsen er i overensstemmelse med forslaget til tilsvarende bestemmelse i utkastet til ny finansavtalelov, og harmonerer også med EU-domstolens krav til nasjonal rett.

Forbrukerrådet støtter dette, og vil peke på at et forsterket dokumentasjonskrav for tjenesteyteren vil være et naturlig og viktig skritt i retning av et forsterket og høynet forbrukervern.

§ 1-9 (erstatning)

Departementet foreslår at kunder kan kreve erstatning for tap som skyldes at selskapet eller forsikringsformidleren ikke har oppfylt sine plikter. Unntak er begrenset til usedvanlige omstendigheter utenfor selskapets kontroll og dersom selskapet i lov er pålagt andre plikter som står i motstrid.

Forbrukerrådet støtter dette, og anser at bestemmelsen også skal gjelde i situasjoner der selskapet har gjort seg skyldige i brudd på krav til opplysninger og veiledning.

§ 1-10 (erstatningens omfang)

Det fremkommer som rimelig at erstatninger skal svare til det faktiske økonomiske tapet som den enkelte kunde har lidt. Utfordringer kan likevel oppstå i forbindelse med konkret tallfesting av slike erstatningsbeløp.

Forbrukerrådet støtter utkastet til bestemmelse, men ønsker et tillegg der det fremkommer tydelig hvordan uenigheter og tvister knyttet til erstatningsbeløpets størrelse skal løses. Hvilke relevante uavhengige



tredjeparter som skal bringes inn i slike tilfeller må fremkomme tydelig i forsikringsavtalene.

§ 1-12 (beregning av frister)

Departementet tydeliggjør i paragrafen på en god måte hvordan ulike frister skal beregnes.

Forbrukerrådet mener blant annet at det er klargjørende og bra for forbrukerne å vite at den dag da fristen begynner å løpe ikke skal telles med, og likeledes at dersom en handlingsfrist ender på en lørdag, helgedag mv. så skal fristen forlenges til den nærmest følgende virkedag.

§ 1-13 (behandling av klager)

Departementet foreslår å innføre en ny bestemmelse om klagebehandling i forsikringsavtaleloven som er utformet etter modell av forslaget som fremkommer i utkastet til ny finansavtalelov § 15.

Forbrukerrådet mener det er bra at det innføres en plikt for aktuelle selskaper å ha rutiner for behandling av klager og krav fra kundene, og at det innføres regler for klagebehandling som i stor grad samsvarer for så vel forsikringsavtaler som for andre finansielle tjenester.

Utenrettslige tvistesaker vil som i dag kunne bringes inn for Finansklagenemnda.

Forslag til forskrift om forsikringsavtaler (forsikringsavtaleforskriften)

Forbrukerrådet har følgende kommentarer:

§ 2 Opplysnings- og rådgivningsplikter ved forsikringsformidling

Departementet foreslår blant annet å forskriftsfeste hva opplysninger om pris og kostnader skal omfatte, jfr. § 1-5, bokstav d, i forsikringsavtaleloven.

Forbrukerrådet vil her særlig peke på (1) om at opplysningsplikten også gjelder utforming av vederlag og annen økonomisk fordel som forsikringsformidleren og vedkommende ansatt mottar i forbindelse med formidlingen, herunder om vederlaget er provisjonsbasert, størrelsen på slikt vederlag og metoden for beregning av dette, og om kunden skal betale vederlaget direkte eller om det inngår i forsikringspremien.

Dette er vesentlig informasjon for forbrukerne når de skal vurdere den samlede pris- og kostnadsstrukturen til et forsikringsprodukt, og eventuelle returprovisjoner og størrelsen på disse må fremgå tydelig.



Forbrukerrådet vil likeledes støtte departementets forslag om å pålegge forsikringsformidlere å opplyse om eventuelle interessekonflikter, herunder (1) om hvorvidt forsikringsformidleren representerer kunden eller handler for eller på vegne av forsikringsforetaket (jfr. forsikringsavtaleloven § 1-5, bokstav i).

§ 3 Standardisert informasjonsdokument

Forbrukerrådet mener innføring av et standardisert informasjonsdokument (IPID) er en svært viktig nyvinning. Kravet om at foretak som selger skadeforsikring skal utarbeide et standardisert informasjonsdokument hvor egenskapene til forsikringsproduktet skal fremgå på en klar og lettlest måte vil bidra til bedre forbrukervern.

Gjennom IPID får forbrukerne en kortfattet oversikt over dekning, unntak, betingelser og priser mv. til forsikringsprodukter de vurderer å kjøpe i forkant, og vil også lettere kunne sjekke slike forhold underveis i avtaleperioden.

§ 4 Informasjon om forsikringspremien ved fornyelse

Forbrukerrådet støtter presiseringen om at forsikringsforetak i forbindelse med fornyelse av forsikringsavtaler plikter å opplyse om både den totale forsikringspremien i forrige avtaleperiode og ny total forsikringspremie for kommende periode på forsiden av premievarsel som sendes ut. Forbrukere vil dermed settes i stand til å kunne vurdere om prisutviklingen er akseptabel, og får også et grunnlag for å kunne vurdere bytte til andre forsikringsleverandører.

Dette vil bidra til økt konkurranse til gunst for forbrukerne.

§ 6 Opplysningsplikt

Departementet foreslår presiseringer i forskriften som tydeliggjør kravene til informasjon om forsikringsavtalens viktigste egenskaper. Dette er presiseringer som særlig er viktige for avtaler om livsforsikring.

Forbrukerrådet vil påpeke viktigheten av egenskapskravet som er oppstilt i (5) om at livsforsikringsavtaler skal inneholde opplysninger om hvordan gjenkjøpsverdier og fripoliseverdier beregnes, herunder i hvilken utstrekning de er garantert, betingelser for utbetaling av gjenkjøpsverdi, samt en orientering om nivået gjenkjøpsverdien og fripoliseverdien vil ha de første årene.

§ 8 Krav til rådgivning

Paragrafen oppstiller et krav om at selskapet i forbindelse med salg av forsikringsbaserte investeringsprodukter skal innhente relevante opplysninger om den enkelte kunde som skal gi grunnlag for en personlig anbefaling til vedkommende kunde og som også egner seg for den aktuelle kunden. Det skal blant annet legges stor vekt på kundens kunnskap og erfaring på det aktuelle



investeringsområdet, kundens finansielle situasjon og investeringsmål, samt kundens risikotoleranse og evne til å bære tap.

Forbrukerrådet mener dette er en sentral bestemmelse i forbindelse med salg av forsikringsbaserte investeringsprodukter, og støtter innføring av slike krav.

Forbrukerrådet støtter også forskriftsfesting av krav om at den samlede pakken av tjenesteytelser eller forsikringsprodukter må egne seg for kunden.

§ 9 Dokumentasjon av rådgivning og rapportering til kunden i forsikringstiden
Dokumentasjonskravene i forbindelse med salg av forsikringsbaserte investeringsprodukter er strammet inn og tydeliggjort på en god måte, og bør ikke etterlate noen tvil om hvilke krav som stilles. Dette er en helt vesentlig bestemmelse som skal sikre at forbrukere vil stå sterkere i tvistesaker der det kan rettes berettigede krav mot tjenesteytere.

Forbrukerrådet vil imidlertid påpeke at bestemmelsen om krav til oppbevaring av dokumentasjon bør økes til å gjelde for hele den perioden avtaleforholdet gjelder, og deretter i ytterligere fem år. Begrunnelsen for dette er blant annet at forsikringsbaserte investeringsprodukter kan ha en svært lang tidshorison, og et oppbevaringskrav bør derfor ikke være kortere enn de avtaleperioder som inngås.

§ 10 Informasjon til kunden før det inngås avtale om forsikringsbasert investeringsprodukt

Forbrukerrådet støtter forskriftsfesting av krav om nøkkelinformasjonsdokument knyttet til forsikringsbaserte investeringsprodukter.

Det er videre viktig at opplysninger om totale kostnader og avkastning skal sammenstilles på en måte som kunden kan forstå, og at informasjonen skal gis regelmessig og minimum årlig gjennom hele investeringens løpetid.

Forbrukerrådet mener imidlertid at foretaket alltid skal spesifisere de ulike kostnadselementene i slike investeringsavtaler, og at slik informasjon ikke bør være avhengig av konkrete forespørsler fra kunder.

Åpenhet og transparens rundt priser og kostnader er avgjørende for at forbrukere og ikke-profesjonelle investorer skal kunne vurdere denne typen investeringsprodukter.

Forbrukerrådet vil avslutningsvis oppfordre til at det bør finne sted regelmessig brukertesting og etterprøving av kvaliteten på det som formidles. Dette bør



foregå ved at informasjonsmateriell, hjemmesider mv. testes ut på ordinære brukere, og at tilbakemeldingene blir tatt hensyn til i forbindelse med den endelige utformingen av kommunikasjonen, før informasjonen slippes til et større marked.

Oslo, den 7. juni 2018

Med vennlig hilsen
Forbrukerrådet

Jorge B. Jensen (s.)
Fagdirektør finans

Bjarki Eggen (s.)
Seniorrådgiver finans