

Rådgivningsansvar

Rettslig regulering og erstatningsansvar ved rådgivning om finansielle instrumenter og forsikring i Norge og Sverige

av Tommy Christiansen



Artikkelen gir en oppdatert oversikt over regler for rådgivningsansvaret i Norge, bla. krav til rådgivningens innhold og dokumentasjonsplikten. Det gis også en oversikt over det svenske regelverket og en sammenlikning av dette og forholdene i Norge.

Tommy Christiansen
tommy.christiansen@storebrand.no

I. Innledning

De seneste år har rådgiverrollen innen forsikring, og ikke minst investering blitt stadig mer diskutert i Norge, og det har vist seg å være et økende behov for regulering på området. Samtidig har man i EU sett det samme behovet, og utstedt direktiv om forsikringsformidling (2002/92/EF) og finansielle instrumenter (MiFID – 2004/39/EF). Dette har i Norge blitt fulgt opp av bl.a. forsikringsformidlingsloven av 29.6.2005 nr. 41 og ny verdipapirhandellov av 29.6.2007 nr. 75, som begge gir betydelig konkretisering av plikter knyttet til rådgivningen. Kravene til rådgivning, informasjon og dokumentasjon vært således vært i stor utvikling de siste årene. Dette vil også få betydning for rettsutviklingen innenfor rådgivningsansvaret.

Formålet med denne artikkelen er for det første å gi en oppdatert oversikt over rådgivningsansvaret i Norge og de reglene som har betydning for dette. Artikkelen er særlig konsentrert om de bestemmelser som har betydning for rådgivningsansvaret, inkludert krav til rådgivningens innhold og dokumentasjonsplikten. For å holde oversikten (og artikkelens omfang rimelig) er en del bestemmelser med perifer relevans utelatt. Eksempler på dette er andre informasjonsplikter knyttet til virksomheten og kompetansekrav for rådgivere.

Ved vurderingen av rådgivningsansvaret gir de lovfestede kravene til rådgivningen en stadig mer konkret aktsomhetsnorm, og det er

Tommy Christiansen er jurist og ansatt i Storebrand livsforsikring. Artikkelen er opprinnelig utarbeidet som rapport etter opphold i Sverige som nordisk stipendiat høsten 2007.

derfor naturlig å se spesielt på dette. Også dokumentasjonskravene er viktige, da lovfesting i praksis vil kunne gi en endring av bevisbyrden. Jeg har valgt å presentere reglene for forsikrings- og investeringsrådgivning samlet, så langt det har latt seg gjøre. Rådgivningen innenfor de to områdene er tett knyttet sammen, og den skjer ofte av samme rådgiver i samme prosess. Dette behandles under punkt 2.

Punkt 3 i artikkelen omhandler ulike sider ved erstatningsansvaret i Norge, herunder kundens klageadgang.

Videre skal vi i punkt 4 se nærmere på situasjonen i Sverige. Sverige har ligget i forkant av Norge når det gjelder regulering av området, og det kan derfor være nyttig for forståelsen av de norske reglene å se hvordan man der har regulert dette, samt hvordan reglene fungerer i praksis. Presentasjonen av de svenske forhold, herunder en sammenligning med Norge, følger avslutningsvis.

2. Regulering av rådgivningens innhold i Norge

2.1. Generelt

Artikkelen omhandler altså rådgivning ved salg og formidling av avtaler om forsikring og finansielle tjenester. Vi har ingen generell lov om rådgivning i Norge, området er dels ulovfestet, dels regulert i ulike lover, forskrifter og bransjenormer. Hvilke regler som gjelder vil derfor langt på vei bero på om rådgivningen gjelder forsikring eller finansielle tjenester.

2.2. Råd om forsikring

Forsikringsrådgivning er regulert i forsikringsavtaleloven av 16.6.1989 nr. 69 (FAL), kapittel 2 (skadeforsikring) og 11 (personforsikring). For personforsikring gjelder følgende krav til rådgivningen, uansett hvem som gir disse rådene:

- Så vidt mulig gi råd om dekningen av foreliggende forsikringsbehov.
- Opplyse om viktige sider ved forskjellige typer forsikringer som kan dekke behovet.
- Opplyse om vesentlige begrensninger.

For skadeforsikring gjelder stort sett de samme pliktene, men i stedet for dekningen av foreliggende forsikringsbehov gjelder en snevrere plikt til å ”legge forholdene til rette for at forsikringstakeren kan vurdere forsikringstilbudet”. Særreglene for kollektive forsikringer holdes utenfor her.

Reglene i FAL ble innført med loven i 1989, og gir ikke mer enn grunnleggende krav til rådgivningen. Oppfyllelse av pliktene i FAL skulle normalt være en forutsetning for rådgivning på dette området. Det er imidlertid eksempler fra praksis som viser at selskaper har operert i grenseland for hva som er godt nok, se f.eks. Cigna-dommen (kommentert under punkt 3.2) og *Retten Gang* (RG) 1994 s. 171. Utover dette er det formodentlig en god del tilfeller som aldri har kommet til doms, hvor selskapet har innsett at informasjonen ikke har vært god nok og utbetalt erstatning. Selv om lovens krav ikke er høye, har altså bestemmelsen likevel betydning.

Forsikringsrådgivning er videre regulert i lov om forsikringsformidling, som ble innført fra 1.1.2006, og forskrift 9.12.2005 nr. 1421. Loven gjelder forsikringsmeglere og forsikringsagenter, men ikke rådgivere ansatt i forsikringsselskaper. I § 3-1 i forskriften har man (med hjemmel i lovens § 5-4) presisert kravene til informasjon fra forsikringsformidler. For vårt formål er det viktigst å trekke frem fjerde ledd, hvor det er fastslått at forsikringsformidleren ”før inngåelse av forsikringsavtale og ved endring eller fornyelse av avtalen” skal:

- ”Som et minimum presisere kundens krav og behov”.
- ”Begrunne hvert råd den gir kunden om et bestemt forsikringsprodukt”.

Informasjonen som her skal gis til kunden, vil være normalt være minimumskrav til rådgivning. Det som er spesielt for disse bestemmelsene, er at rådgiver har en plikt til å overlevere denne informasjonen på ”papir eller annet varig medium som er disponibelt og tilgjengelig for kunden”, jfr. lovens § 5-5. Dette gir en relativt omfattende dokumentasjonsplikt, som markerer et skille i lovgivningen på området.

For forsikringsrådgivning er altså dokumentasjonsplikt betinget av at salget skjer via en formidler. Årsaken til dette er formodentlig at lovgiver (og EU) har ansett risikoen for dårlige råd som høyere hos disse enn hos forsikringsselskapene. Det kan diskuteres hvorvidt denne risikoen er reell, og en generell dokumentasjonsplikt vil nok på et eller annet tidspunkt bli vurdert på nytt.

Med implementeringen av MiFID-direktivet i verdipapirhandelloven fra 1.11.2007 kan ikke lenger ansatte i forsikringsselskapselge, eller gi mer enn generelle råd om finansielle instrumenter. Det er usikkert hvilken konsekvens dette får hos de ulike aktørene, men i noen konsern vil en indirekte konsekvens være at flere rådgivere blir omfattet av forsikringsformidlingsloven.

2.3. Råd om finansielle instrumenter

Råd om finansielle instrumenter har vært regulert i verdipapirhandelloven av 1997. Som følge av MiFID-direktivet er det som nevnt utarbeidet ny lov om verdipapirhandel, som trådte i kraft 1.11.07. Med den nye loven og de tilhørende forskrifter innføres en omfattende informasjons- og dokumentasjonsplikt for all investeringsrådgivning.

Loven pålegger i § 10-11 første ledd foretaket å drive i samsvar med god forretnings-skikk, og har i påfølgende ledd utfyllende regler om hva dette innebærer.

I annet ledd stilles det krav om at både kunder og potensielle kunder gis ”relevante opplysninger i en forståelig form”. For vårt

formål er det viktig å presisere at dette kravet omfatter både aktuelle finansielle instrumenter, investeringsstrategier, risiko knyttet til investeringen, samt omkostninger og gebyrer. Ut fra dette skal kunden kunne forstå «arten av og risikoen knyttet til» investeringen og skal kunne ”fatte en informert investeringsbeslutning”.

Ytterligere relevante plikter følger i § 10-11 tredje til sjuende ledd og i forskrift til denne loven (forskrift 29.6.2007 nr. 876), kapittel 10. Verdipapirforetaket plikter etter disse bestemmelsene å klassifisere kunden som ikke-profesjonell, profesjonell eller kvalifisert motpart (forskriftens §§ 10-1 til 10-7). For de to sistnevnte kategorier gjelder færre av pliktene i loven og forskriften. Ettersom de mer omfattende bestemmelsene for ikke-profesjonelle er mest relevante i denne sammenheng, presenteres disse her.

Forskriftens §§ 10-9 til 10-15 gir omfattende informasjonsplikter i tilknytning til markedsføring, forut for avtaleinngåelse, om foretaket, produktene, oppbevaring av midler, omkostninger og gebyrer etc. Jeg går ikke nærmere inn på dette, men det skal nevnes at særlig plikten til å informere om omkostninger og gebyrer vil ha en viss betydning i praksis.

Ved investeringsrådgivning eller aktiv forvaltning skal det gjennomføres en *egnethets-test* for å vurdere om investeringen er egnet for kunden. Denne plikten følger av lovens § 10-11 fjerde ledd, og er nærmere presisert i forskriftens §§ 10-16 og 10-18. Disse bestemmelsene vil i praksis få stor betydning for rådgivningen.

For at investeringen skal være egnet, må den være:

- ”I samsvar med kundens investeringsmål,”
- ”Slik at kunden er finansielt i stand til å håndtere risikoen og”
- ”Slik at kunden har nødvendig erfaring og kunnskap til å forstå risikoen”.

Dersom investeringen ikke er egnet for kunden, skal verdipapirforetaket fraråde kunden, og heller finne en egnet investering. Dette følger forutsetningsvis av lovteksten.

For andre investeringstjenester enn investeringsrådgivning gjelder femte ledd og forskriftens § 10-17. Her krever man at rådgiver foretar enn noe mindre omfattende test, en *hensiktsmessighetstest*. Denne går ut på å vurdere om kunden har ”nødvendig erfaring og kunnskap til å forstå risikoen”. Dersom investeringen ikke er hensiktsmessig, skal kunden i følge loven frarådes. Også dette vil få betydning i praksis.

Etter lovens sjette ledd kan man på nærmere vilkår gjøre unntak fra hensiktsmessighetstesten i femte ledd. Dette gjelder kun ren ordreformidling av enkle produkter.

Lovens § 10-11 sjuende ledd gir pålegg om å ”ha kunderegister som omfatter de dokumenter som gir uttrykk for avtaleforholdet mellom partene, herunder dokumenter som viser de betingelser som gjelder for foretakets tjenesteyting overfor kunden”. Videre er det skriftlighetskrav i forskriftens § 10-10 første ledd og § 10-11 første ledd, som omfatter informasjonspliktene i §§ 10-10 til 10-15. Bestemmelsene i §§ 10-16 og 10-17 inneholder ingen konkrete dokumentasjonskrav, men vurdert mot formålet med bestemmelsene vil det være uforsvarlig for et verdipapirforetak å unnlate å dokumentere at testene er foretatt.

Loven og forskriften angir ingen erstatningsrettslige sanksjoner ved manglende oppfyllelse av rådgivningspliktene. Det er imidlertid åpenbart at brudd på disse reglene, og særlig unnlattelse av egnethetstest og hensiktsmessighetstest, langt på vei vil være uaktsomt (se ytterligere om erstatningsansvar i punkt 3).

2.4. Særlige plikter ved salg av sammensatte produkter

Kredittilsynet har med hjemmel i finansieringsvirksomhetsloven av 10.6.1988 nr. 40 fastsatt en forskrift om opplysningsplikt ved salg av sammensatte produkter, som gjelder fra 1.1.07. Sammensatte produkter, også kalt strukturerte produkter, er i forskriften definert som ”spareprodukter som er satt sammen av en innskudds- eller obligasjonsdel og en derivatdel der kundens avkastning er knyttet til indekser eller andre definerte markedsvariabler”. Poenget med et sammensatt produkt er at innskudds- eller obligasjonsdelen skal sikre at hele innskuddet (eller det garanterte beløpet, alt etter hva som ligger i produktet) er i behold ved utløpet av en bindingsperiode. Derivatdelen står for den potensielle gevinsten. Eksempler på sammensatte produkter er aksjeindekserte obligasjoner, hedgefondobligasjoner og bankinnskudd med aksjeavkastning.

Sammensatte produkter vil for mange kunder (og for så vidt også for en del rådgivere) fremstå som kompliserte, ikke minst dersom man finansierer investeringen ved lån. Dette stiller store krav til rådgivningen og har gitt en del uheldige saker, hvor kunder har inngått avtaler de ikke har forstått. Det skal sies at mange kunder har tjent gode penger på avtalene likevel. Det er imidlertid en del som har tapt penger de ikke hadde råd til å tape, og som de heller ikke forsto kunne gå tapt. Dette har gitt flere medieoppslag, og er bakgrunnen for forskriften.

Forskriften gir konkretiserte informasjonsplikter ved rådgivningen. Pliktene er for omfattende til å gjengi i sin helhet, men kort oppsummert pålegges finansinstitusjonen å gi informasjon om:

- Om strukturen: Indeks e.l. som benyttes, fordeling mellom produktets deler, sammenhengen med mulig avkastning og hva som er garantert.

- Pris, totale kostnader og tilleggskostnader.
- Om avkastning: Historisk, høyeste og laveste mulige, intervall for sannsynlig avkastning.
- Avbrudd og likviditet.
- Tilleggskrav ved lånefinansiering; særlig viktig er kravet om å opplyse hvilken avkastning som må oppnås for å få tilbake egenkapitalen.
- Skatteregler.
- Insentivordning for selger.
- Veilede kunden i valget mellom de ulike typer av innskuddskontoer som den tilbyr (§ 15).
- Frarådningsplikt ved uforsvarlig låneopp-tak (§ 47).
- Plikt for finansrådgivere til ”å ivareta klients interesser uten tanke på utenforliggende hensyn” (§ 89).

2.6. Retningslinjer for god rådgivningsskikk (FNH)

I § 1 er det sagt at ”opplysninger som institusjonen skal gi i henhold til denne forskriften, skal gis skriftlig før avtale om salg av sammensatte produkter inngås”. Kunden skal altså overleveres en skriftliggjøring av de råd som er gitt, og dette skal gjøres ”samlet og oversiktlig i produktets informasjonsmaterie-ll”.

Forskriftens krav går altså lenger enn hva som kan utledes av verdipapirhandelloven med forskrifter, særlig ved at de er så konkrete. Forskriften har imidlertid, som verdipapirhandelloven, ingen bestemmelser om hva som i det enkelte tilfelle skjer ved overtredelse. Her må vi således gå til de alminnelige erstatningsreglene, se punkt 3. Kan ikke selskapet dokumentere at kunden har fått den informasjonen som forskriften pålegger, er det mye som taler for at selskapet vil ha en dårlig sak bevismessig.

2.5. Råd om bank

Finansavtaleloven gjelder ved råd om innskudd, lån og kausjon, og har visse konkrete regler som omhandler rådgivning. Bestemmelsene faller for så vidt i utkanten av artikkelens dekningsfelt, men er tatt med for sammenhengens skyld. Dessuten kan reglene få spesiell betydning der kunden har fått råd på flere felt, eksempelvis om lånefinansiering av et strukturert produkt.

De mest relevante pliktene i loven kan kort oppsummeres slik:

Retningslinjene ble utarbeidet i bransjen på et tidspunkt da det forelå få formelle krav til rådgivningens innhold. Med innføringen av stadig nye regler er betydningen blitt mindre, ikke minst rettslig, men det vil uansett være viktig at reglene ligger i bunnen for all rådgivning. Kravene kan oppsummeres slik:

- Sette seg inn i kundens økonomiske situasjon, mål for plasseringen, risikoprofil og investeringserfaring.
- Gi nødvendige opplysninger, særlig om avkastingsmuligheter, risiko og bindings-tid, på en måte som kunden kan forstå.
- Tilpasse rådene til kundens behov på en slik måte at de kan danne grunnlag for kundens beslutning.
- Fraråde plasseringer som åpenbart ikke er i kundens interesse og innenfor hans økonomiske bæreevne.
- Gi kunden tid til å områ seg, særlig der rådgiver har tatt initiativ til rådgivningen.
- Unngå interessekonflikter og sørge for at kundens interesser går foran egne og selskapets.
- Skriftlig dokumentasjon av hva som er av-talt.
- Kunden skal vite at det er salg og ikke nøytrale råd.
- Avtale oppfølging av kunden, i tråd med finansinstitusjonens rutiner.

3. Erstatningsansvar i Norge

3.1. Vilkårene for erstatning

Det er ikke gitt egen hjemmel for erstatningsplikt ved uaktsom rådgivning. Vilkårene for erstatning følger således av de ulovfestede reglene om erstatningsansvar ved subjektiv skyld. Vilkårene for erstatningsansvar er:

- Uaktsom rådgivning.
- Økonomisk tap.
- Årsakssammenheng mellom uaktsomhet og tap.

For videre vurdering av innholdet i uaktsomhetsvurderingen, må vi se hen til praksis på området. Generelt kan man si at man i stor grad knytter aktsomhetsnormen opp mot god rådgivningsskikk. Beskrivelsen av dette har imidlertid noe varierende innhold. Med innføringen av stadig nye informasjons- og dokumentasjonskrav er det sannsynlig at listen for en aktsom rådgivning vil bli lagt høyere enn tidligere.

3.2. Praksis fra domstoler og nemnder

Å tegne opp grensen for uaktsomhet på dette området vil være både omfattende og omtrøttelig. For det første er praksis på området omfattende, men med få prinsipielle avgjørelser. For det andre er det som nevnt over, ventet en utvikling på området med de nye bestemmelsene. For vårt formål bør det derfor være tilstrekkelig å peke på noen få viktige avgjørelser samt vise noen fellestrekk fra praksis.

Vi har noen høyesterettsdommer av betydning, som legger de store linjene i ansvaret. I tillegg har vi underrettsdommer og uttalelser fra Bankklagenemnda, som ofte gir mer konkrete og detaljerte retningslinjer for hva som skal vektlegges i uaktsomhetsvurderingen.

Investa-dommen (*Retts Tidende* (Rt.) 2000 s. 679) har vært behandlet i mange sammenhenger, men er da også viktig.

Utgangspunktet for vurderingen i Høyesterett er relativt viktig her:

”Vurderingen av hvilke krav som stilles til aktsomheten ved DnB’s rådgivning, må ta sitt utgangspunkt i at norsk rett bygger på et strengt ulovfestet uaktsomhetsansvar for profesjonsutøvere” (s. 688).

Høyesterett sier videre at ”Kunden må kunne kreve høyt kvalifisert og høyt spesialisert rådgivning”, og til bankens anførsel om at kunden var erfaren med hensyn til verdipapirer, sier Høyesterett (s. 689):

”Med mindre det er kommet til uttrykk ved avtaleinngåelsen eller senere at kunden på grunn av egne kunnskaper ikke kommer til å legge vesentlig vekt på bankens råd, er det mitt syn at kravet til bankens aktsomhet i prinsippet må gjelde uavhengig av den enkelte kundes kunnskapsnivå.”

Banken ble etter dette ansett som ansvarlig.

Man kan her se en viss likhet med reglene i ny verdipapirhandellov, hvor man legger listen for å bli ansett som profesjonell meget høyt, og uansett ikke fritar foretaket fra all informasjonsplikt.

I sammenheng med dette bør også *Fearnley-saken*, Rt. 2003 s. 400, nevnes kort. Fondsmeglerselskapet Fearnley hadde i denne saken påført en kunde tap ved transaksjoner i obligasjonsmarkedet. Høyesterett uttaler:

”Det generelle rettslige utgangspunktet - som partene så vidt jeg skjønner er enige om - er at det gjelder et strengt profesjonsansvar, men at det likevel er rom for en viss kritikkverdigg atferd før det blir tale om erstatningsbetingende uaktsomhet, se blant annet Rt. 1995 s.1350 og Rt. 2000 s. 679.”

Fearnley ble likevel ansett å ha opptrådt uaktsomt, og ble ansett som erstatningsansvarlig.

Videre har *Cigna-dommen* (Rt. 1997 s. 1807) generell betydning, og særlig for forsikringsaker. Dommen viser at rådgivningen består av mer enn muntlig informasjon og tegningsblanketter, den totale informasjonen må også objektivt sett være mulig å forstå. Kunden trodde han hadde tegnet en forsikring som

gjaldt ved all uforhet, men forsikringen gjaldt uforhet kun ved ulykker. Av særlig betydning er uttalelsen på s. 1813:

”Ved fortolkningen må tas utgangspunkt i forsikringsavtalens objektive innhold ut fra en naturlig språklig forståelse. Selskapets interne oppfatninger og praksis, og sikredes subjektive forventninger, må få begrenset betydning. I tilfelle det er tvil om forståelsen av forsikringsavtalen, må klarheten normalt gå ut over selskapet. Ved en eventuell motstrid vil særskilt avtalte vilkår gå foran selskapets alminnelige vilkår.”

På denne bakgrunn ble selskapet ansvarlig for uforhet generelt, selv om forsikringen egentlig ikke skulle dekket dette.

Overvekten av uttalelsene om rådgivning fra Bankklagenemnda (heretter BKN) de senere årene, og de mest omtalte i media, gjelder sammensatte produkter. Uttalelsene bygger i stor grad på en konkret vurdering mot de foreliggende retningslinjer for god rådgivningsskikk. Man legger da særlig vekt på om kunden har forstått hele risikoen, om han har fått tid til å områ seg og om investeringen i seg selv er forsvarlig. I forsvarlighetsvurderingen blir det særlig sett på hvor stor del av kundens likvide midler som bli bundet opp (f.eks. BKN 2002-115 og 2007-009). BKN opererer, som Høyesterett, med et ”slingringsmonn” hvor ikke alle dårlige råd utløser erstatningsplikt.

I Forsikringsskadenemnda (heretter FSN) er det særlig personforsikring som er behandlet ut fra reglene om rådgiveransvar. Det er særlig to typer saker som har vært vanlig; flytting av IPA til unit linked uten tilstrekkelig informasjon om risiko og diverse problemstillinger knyttet til livrente. Uttalelsene fra FSN gir lite grunnlag for å si noe generelt om uaktsomhetsvurderingen, annet enn at kunden skal peke på relativt konkrete og klare feil i rådgivningen for å kunne få medhold. Informasjon i tegningsblanketter har i mange tilfeller vært til hjelp for selskapene. Videre vil

etterfølgende informasjon, særlig i forsikringsbevis, kunne gi en reaksjonsplikt for kunden (se f.eks. FSN 5769).

3.3. Erstatningsutmålingen

Utgangspunktet vil etter de ulovfestede reglene og rettspraksis være at kunden skal ha full erstatning. I BKN har man praktisert dette slik at kunden, dersom selskapet har erstatningsplikt, skal stilles som om investeringen ikke var gjort. Dette vil naturlig nok medføre at investert beløp, samt provisjoner, tegningsgebyrer etc, skal betales tilbake. I en del tilfeller, og særlig ved lånefinansierte investeringer som går over tid, har kunden hatt skattefordeler av sine utgifter og tap. Rentekostnader gir fradragsrett fortløpende, mens tegningsgebyrer, provisjon og eventuelt tap på investeringen gir fradragsrett ved utløp/forfall av investeringen. Denne skattefordelen må komme til fradrag ved utmåling av erstatningen.

Ofte vil også kunden kreve rentekompensasjon for den tiden beløpet ikke har vært til hans disposisjon, og spørsmålet vil da være om det er rettslig grunnlag for dette. Et slikt krav må vurderes konkret, ut fra hvordan det er sannsynlig at midlene ville vært plassert. Dersom man flyttet midlene fra enkeltaksje eller fond, og det er sannsynlig at midlene ville blitt stående der, kan en konkret vurdering vise at kunden ville tapt mer uten den uaktsomme plasseringen. Da vil det neppe være grunnlag for å konkludere med at kunden er påført økonomisk tap.

I vår sammenheng kan det også stilles spørsmål om tapet må være manifestert. Det er mye som taler for at plasseringen må være avsluttet, og tapet konkretisert. Dersom rådgivningen for eksempel gjelder fondssparing og midlene blir stående i fond mens erstatningskravet behandles, vil verdien – og dermed også tapet – stadig endre seg. Over tid vil det også kunne oppstå gevinst. Derfor vil det neppe være riktig å utmåle erstatning før tapet er konkretisert. Men pga foreldelsesreglene

vil det være riktig å behandle rådgivers uaktsomhet allerede når dette oppdages.

3.4. Nedsettelse av erstatningen ved skadelidtes medvirkning

Erstatningen kan settes ned dersom skadelidte har medvirket ved egen skyld. Dette følger av skadeserstatningsloven § 5-1. Bestemmelsen benyttes hyppig i domstolene for erstatningsaker generelt, og i BKN i rådgivningssaker, for eksempel i uttalelse 2007-068.

I saken i BKN mente man at kunden, fordi han hadde drevet næringsvirksomhet i flere år, burde ha såpass kunnskap om investering at han ikke kunne fritas fra ansvaret for at en avtale om lånefinansiert hedgefondobligasjon tross alt ble inngått. Dette ble ansett som tilstrekkelig uaktsomhet til å redusere erstatningsansvaret med 50%.

3.5. Hvem er erstatningsansvarlig?

Dersom den uaktsomme rådgiver var ansatt i forsikringsselskapet, verdipapirforetaket e.l., er det åpenbart at kunden kan kreve eventuell erstatning derfra. Arbeidsgivers plikt til å erstatte ved rådgivers uaktsomhet følger av skadeserstatningsloven av 13.6.1969 nr. 26 § 2-1.

Det samme vil for så vidt gjelde når rådgivningen har skjedd gjennom tilknyttede agenter. I forsikringsformidlingsloven er dette regulert i § 7-5 annet ledd:

”Skadelidte kan kreve dekning direkte fra forsikringsselskapet uten først å ha rettet krav mot forsikringsagentforetaket”. Av dette følger at kunden også kan rette krav mot agenten, dersom han skulle ønske det. Selskapet kan imidlertid i avtalen med agenten ha påtatt seg å dekke slike krav (jfr. første ledd).

I verdipapirhandelloven har vi regler om dette i § 10-16 annet ledd:

”Verdipapirforetaket er ansvarlig for all virksomhet som agenten forestår på verdipapirforetakets vegne, og skal ved bruk av agent påse at verdipapirforetaket fortsatt over-

holder sine plikter etter denne loven”.

Her må altså erstatningskravet rettes mot verdipapirforetaket.

Har rådgivningen skjedd gjennom selvstendige forsikringsformidlere (med egen konsesjon), blir svaret å finne i forsikringsformidlingsloven § 4-5: ”Skadelidte kan kreve dekning direkte fra forsikringsselskapet uten først å ha rettet krav mot forsikringsformidlingsforetaket”. Begrunnelsen for dette er formodentlig at forsikringsselskapet vil være en sikrere skyldner enn formidleren. Ansvaret er solidarisk; dersom skadelidte ønsker det, kan han rette kravet mot formidleren. Normalt vil avtalen mellom selskapet og formidleren innebære en rett til regress.

I verdipapirhandelloven gjelder ingen tilsvarende regel, jfr. § 10-15 første og annet ledd:

”Dersom et verdipapirforetak formidler instruksjoner om å utføre investeringstjenester eller tilknyttede tjenester på vegne av sine kunder til et annet verdipapirforetak, kan det verdipapirforetaket som mottar instruksjonene forholde seg til informasjonen som gis, uten å henvende seg til kunden. Verdipapirforetaket som formidler instruksjonene, forblir i slike tilfeller ansvarlig for at informasjonen er fullstendig og korrekt, og at eventuelle anbefalinger eller råd er egnet for kunden og for øvrig i samsvar med § 10-11.”

Et verdipapirforetak som formidler andre foretaks produkter, vil etter dette være erstatningspliktig på eget grunnlag, og den misfornøyde kunde vil som utgangspunkt måtte rette kravet dit. Et krav mot produkteier vil eventuelt måtte baseres på produkteiers uaktsomhet alene, og da vil det være vanskelig å nå frem med et krav. Skillet mellom formidler og produkteier vil således også i erstatningsmessig sammenheng være større fra 1.11.2007.

3.6. Klageadgang

Det er vanlig at kundene i første omgang retter erstatningskravet mot banken eller selskapet (for enkelthets skyld opererer jeg videre med fellesbetegnelsen "selskapet"). Selskapet selv behandler normalt slike klager/krav i første instans, og det er også det mest ryddigste for videre saksgang (BKN krever for øvrig at man har henvendt seg til selskapet før de behandler klagen). Det er heller ikke uvanlig at selskapene også behandler klager på egne avgjørelser.

Kunder som ikke er fornøyd med svaret fra selskapet, kan klage til en uavhengig nemnd. BKN behandler klager der motparten er bank, finansieringsselskap eller fondsselskap. Det gjøres oppmerksom på at BKN praktiserer mandatet strengt. Er klagemotparten eksempelvis et forsikringselskap, blir klagen avvist – uavhengig av om klagen gjelder et bankprodukt.

Klager knyttet til forsikring behandles av Forsikringsklagekontoret (FKK) og FSN. Disse har et videre og mer skjønnsmessig mandat, men det skal nok en del til for at nemnda ville behandle en rådgivningsklage som gjelder et bankprodukt uten forsikrings-element.

Er kunden misfornøyd med resultatet i BKN eller FSN, kan selskapet stevnes for domstolene. Også dersom selskapet ikke etterlever resultatet i BKN eller FSN, vil det være nødvendig med stevning for å få gjennomslag for sitt krav. Det foreligger ingen juridisk plikt til å følge en nemndsuttalelse, med mindre man oversitter meldefristen på 45 dager fra utsendelse, men de fleste selskapene har etterlevelse som et klart utgangspunkt. Antall ikke-aksepterte uttalelser fra FSN var i 2006 23 av 270 klager som gikk i kundens favør, dvs. 8,5%. Tilsvarende tall fra BKN var 6 av 31 saker, dvs. 19,4%.

Tiden fra klage leveres til saken er ferdig behandlet i BKN og FSN, kan være lang. Enkelte kunder går derfor rett til domstolene med sitt krav.

3.7. Foreldelsesregler

Foreldelse for et krav om erstatning med grunnlag i rådgivningsansvaret er regulert i foreldelsesloven av 18.5.1979 nr. 18. De spesielle foreldelsesreglene i FAL får sjelden betydning for våre saker, og vil ikke bli behandlet ytterligere.

Det første spørsmålet som oppstår er om erstatning med grunnlag i rådgivningsansvaret anses som et krav i kontraktsforhold, som reguleres av hovedregelen i §§ 2 og 3, eller om det er utenfor kontraktsforhold (§ 9). Det foreligger noen høyesterettsdommer om dette, og i minst ett tilfelle har Høyesterett ansett at en banks rådgivning springer ut av kontraktsforhold – i den ovennevnte Investa-dommen. På side 690-691 sier Høyesterett:

"Slik jeg vurderer nærværende sak, er det avtaleforholdet med banken som er grunnlaget for kravene. Riktignok må denne avtalen suppleres med bakgrunnsstoff om hva som er god og forsvarlig bankpraksis. Men dette har mest karakter av en utfylling av den inngåtte avtalen, jf. i denne retning også Simonsen: Prekontraktuelt ansvar (1997) side 431. Forholdet kan stille seg annerledes dersom vurderingen av medkontrahentens erstatningsbetingende atferd mer har karakter av å stå på egne ben – uavhengig av den inngåtte kontrakt. Avgjørelsen i Rt. 1998 s. 740 der foreldelse av et erstatningskrav mot en advokat på grunn av hans uaktsomme forhold ble bedømt etter §9, kan være et eksempel på dette."

Ut fra dette vil altså §§ 2 og 3 være riktig rettsgrunnlag så lenge det er en avtale som ligger til grunn for kravet, noe det normalt vil gjøre ved erstatningskrav som gjelder rådgivning. Kun i unntakstilfeller vil altså §9 være det rettslige grunnlaget for foreldelsesvurderingen.

Etter §§ 2 og 3 foreldes en fordring tre år etter at kravet er forfalt, og spørsmålet blir da når kravet her forfaller. Om dette sier Høyesterett (s. 691):

”Hovedregelen er at foreldelsesfristen i kontraktsforhold løper ”fra den dag da fordringshaveren tidligst har rett til å kreve å få oppfyllelse”, jf. foreldelsesloven §3 nr. 1. Etter lovens forarbeider, Ot.prp.nr.38 (1977-1978) side 53, er regelen i §3 nr. 2 hvoretter foreldelsesfristen ved mislighold regnes ”fra den dag da misligholdet inntreer”, å anse som en praktisk presisering av hovedregelen i §3 nr. 1. Jeg antar etter dette at §3 nr. 2 må tolkes i lys av hovedregelen i §3 nr. 1, og at misligholdet i vår sak først kan sies å være ”inntreåd” når tap på pengeplasseringen er lidt. Selv om banken har brutt sin plikt til aktsom rådgivning på et tidligere tidspunkt, medfører verken rådet eller den investering rådet fører til noen virkning, før et tap oppstår som følge av investeringen.”

For uaktsom rådgivning som har gitt et tap i form av engangsbeløp, vil således svaret være greit. Står man overfor en periode med løpende tap som følge av uaktsom rådgivning, skulle svaret bli at tapene foreldes suksessivt, slik at det kun vil være tap de siste 3 år som vil være i behold.

I forlengelsen av dette kan man spørre om dette vil gjelde uavhengig av hvor lang tid det er gått siden rådgivningen, eller om det i tillegg gjelder en absolutt foreldelsesfrist. Forsikringsavtaler, og særlig ved personforsikring, kan løpe over mange år. Det kan derfor oppstå betydelig bevisvil når disse årene er gått – jfr. eksempelvis reglene om sletting i personopplysningsloven. Ut fra lovteksten er det ikke holdepunkter for dette, men det kan hevdes at man bør kunne benytte spesialbestemmelsene på 10 år (§10) eller 20 år (§9 annet ledd) analogisk. Jeg har ikke funnet støtte for slike betraktninger i praksis eller teori, men er åpen for at løsningen har mye for seg.

4. Rettstilstanden i Sverige og sammenligning med Norge

4.1. Generelt for rådgivning

I motsetning til Norge har Sverige en lov som gjelder for finansiell rådgivning generelt. Lag 2003:862 om finansiell rådgivning til konsumenter trådte i kraft 1.7.2004, og gjelder all rådgivning om pengeplassering for forbrukere. Loven gjelder både plassering i finansielle instrumenter og livsforsikring med spareelement (1 §).

Loven gjelder kun rådgivning, og ikke salg. Dette kan i konkrete tilfeller gi noe tvil (se nærmere om dette nedenfor under punktet om erfaringer med lovgivningen), men grensdragningen vil neppe være noe stort problem.

I förordning 2004:17 er ytterligere regulering delegert til Konsumentverket og Finansinspektionen. Sistnevnte, som tilsvarende det norske Kredittilsynet, har på dette grunnlag utarbeidet detaljerte retningslinjer (FFFS 2004:4), hvor det stilles krav til kompetanse hos rådgiveren, dokumentasjon av rådgivningsoppdraget og retningslinjer for rådgivningsvirksomhet, herunder informasjonsplikt.

Etter lovens regler plikter rådgiveren å ”dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället” (lovens 4 §). Ved første rådgivning skal han videre uoppfordret ”lämna ut dokumentationen till konsumenten”. Ved senere rådgivning skal rådgiver utlevere dokumentasjonen ”på begäran av konsumenten” (FFFS 3 kap. 7 og 8 §).

Loven inneholder også en frarådningsplikt i 5 §. Rådgiver ”skall avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hensyn til konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter”. Når slik frarådning skjer, må selskapet også dokumentere dette.

Nærmere krav til dokumentasjonen følger av Finansinspektionens retningslinjer. Dokumentasjonen skal, kort oppsummert, si noe om

- den som leverer rådene,
- forbrukeren og hans erfaring, økonomiske forhold, formål med plasseringen og risikovillighet,
- rådgivningssituasjonen, hvilke råd som er gitt og om noe er frarådet.

Dersom kunden kommer med konkrete påstander om rådgivningen, og selskapet ikke har dokumentasjon av hva som skjedde, har selskapet bevisbyrden for hvilke råd som er gitt. Dette er ikke lovfestet, men blir en konsekvens av den konkrete dokumentasjonsplikten. Denne bevisbyrderegelen er for så vidt også det rettslige utgangspunktet i Norge, men det blir likevel en viss forskjell, spesielt for forsikringsrådgivning. Når informasjons- og dokumentasjonsreglene er knyttet sammen som i denne loven, og de i tillegg er så omfattende, vil mangel på dokumentasjon fra selskapet i seg selv være et avvik fra normal aktsomhet. Da skal det ikke mye til før man er over grensen for uaktsomhet.

Denne loven, med tilhørende bestemmelser, har utgjort en stor forskjell fra den norske rettstilstanden, særlig har dokumentasjonsplikten vært mye videre. Store deler av forskjellen viskes imidlertid ut ved innføringen av ny verdipapirhandellov, men fortsatt er det enkelte viktige bestemmelser som utgjør en forskjell fra Norge. Dessuten er forsikringsområdet ikke dekket på samme måte i Norge.

Ytterligere forskjell fra Norge er den lovfestede passivitetsregelen, hvor kunden må reagere på dårlig rådgivning ”inom skålig tid efter det att han eller hon märkt eller bort märka att skada har uppkommit” (7 §). Denne regelen markerer et klart skille mellom svensk og norsk rett. I Sverige har man i tillegg lovfestet en absolutt foreldelsesfrist på 10 år. Regelen er veldig klar, sammenliknet med norske bestemmelser på området.

Videre har svenskene valgt å lovfeste erstatningsansvaret: ”Näringsidkare som genam finansiell rådgivning uppsåtligen eller av oaktsomhet orsakar konsumenten ren förmögenhetsskada skall ersätta skaden”. Den rettslige forskjellen fra Norge ser likevel ut til å være minimal.

somhet orsakar konsumenten ren förmögenhetsskada skall ersätta skaden”. Den rettslige forskjellen fra Norge ser likevel ut til å være minimal.

En vurdering av erstatningsansvaret vil ta utgangspunkt i hvordan en aktsom rådgiver ville agert. Avvik fra dette vil tale for uaktsomhet. Men det vil ikke være nok at rådene var allment dårlige, de må også ha gitt et tap. Rådgivningen må også være et avvik fra gjengs norm eller lignende. Her vil de lovregulerte informasjons- og dokumentasjonspliktene utvilsomt ha stor betydning, og formodentlig i enda større grad fra 1.11.2007. (Kilde for dette avsnittet er artikkelen ”Fördjupat information om finansiell rådgivning”, publisert av Konsumenternas bank- & finansbyrå, udatert.)

4.2. Spesielt for forsikringsrådgivning

Rådgivning om forsikringsavtaler i Sverige reguleres, i tillegg til hva som er nevnt i punkt 4.1., både av forsikringsavtalslagen (2005: 104) og forsikringsförmedlingslagen (2005: 405). Reglene i disse to lovene gir noe mer konkret informasjonsplikt knyttet til forsikringer enn hva rådgivningslagen gir. Bestemmelsene vil derfor til en viss grad ha selvstendig betydning ved siden av rådgivningslagen, særlig for vurdering av avvik fra aktsomhetsnormen.

I forsikringsavtalslagen har man lovfestet noe videre krav til dokumentasjon av forsikringsrådgivning enn man har gjort i den norske FAL. I lovens 2 kap. 1 § og 10 kap. 1 § har man, i motsetning til i Norge tatt inn en plikt for forsikrings-selskapet til å overlevere den ovennevnte informasjon i skriftlig (eller annen varig) form. Denne plikten gjelder ”i den mån det är möjligt”. Det nærmere innholdet i informasjonspliktene er tilnærmet identisk med de norske bestemmelsene.

Forsikringsförmedlingslagen gjelder, som i den norske loven, ikke ansatte i forsikrings-selskaper. De svenske reglene gir imidlertid

ingen plikt til å dokumentere innholdet i rådgivningen. Formidleren skal ”anpassa sin rådgivning efter kundens önskemål och behov samt rekommandera lösningar som är lämpliga för kunden” (5 kap. 4 §). Loven har i samme paragrafen frarådningsplikt, som samsvarer med tilsvarende plikt i rådgivningslagen.

Verdt å merke seg er at man også her, i 5 kap. 7 §, har tatt inn en bestemmelse om erstatningsansvar for forsikringsformidleren ved uaktsom eller forsett. Man har også (i 8 §) de samme passivitets- og foreldelsesregler som i rådgivningslagen.

4.3. Spesielt for investeringsrådgivning

Også Sverige innfører regler i tråd med MiFID fra 1.11.2007. Bestemmelsene i Lag om värdepappersmarknaden gir tilsvarende regler som den nye norske verdipapirhandello-

ven, som er behandlet ovenfor. Som rådgivningslagen gir MiFID-reglene bestemmelser om dokumentasjon, men de sistnevnte er betydelig mer konkrete og omfattende. Reglene vil i alt det vesentlige være identisk eller tilnærmet lik de norske reglene, og jeg går ikke nærmere inn på bestemmelsene her.

Også ved investeringsrådgivning vil hjemmelen for et erstatningskrav ligge i rådgivningslagen. Ved en konkret klage vil man vurdere avvik fra informasjons- og dokumentasjonsbestemmelser opp mot aktsomhetsnormen i rådgivningslagen. På denne måten vil lovene virke i sammenheng.

4.4. Dokumentasjonsplikten – skjematisk sammenligning

Dokumentasjonsplikten i Norge og Sverige kan fra 1.11.2007 skjematisk sammenlignes slik:

Produkt	Dokumentasjonsplikt i Norge	Dokumentasjonsplikt i Sverige
Forsikring	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Forsikringsformidlingsloven:</i> Relativt omfattende dokumentasjonsplikt, men kun for forsikringsformidlere 2. <i>Forsikringsavtaleloven:</i> Ingen dokumentasjonsplikt 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Rådgivningslagen:</i> Relativt omfattende plikt, men kun overfor forbrukere 2. <i>Försäkringsavtalslagen:</i> En viss plikt 3. <i>Försäkringsformedlingslagen:</i> Ingen dokumentasjonsplikt av betydning for rådgivningsansvaret
Finansielle instrumenter	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Ny verdipapirhandellov:</i> Omfattende plikter 2. <i>Forskrift for sammensatte produkter:</i> Ytterligere konkretiserte plikter, men kun for sammensatte produkter 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Lag om värdepappersmarknaden:</i> Omfattende plikter 2. <i>Rådgivningslagen:</i> Relativt omfattende, men kun overfor forbrukere

4.5. Tvist

Som i Norge, er det selskapene som i første omgang behandler erstatningskrav som følge av rådgivningen. De svenske kundene kan videre henvende seg til Allmänna reklamationsnämnden (ARN) om de ønsker saken behandlet av nøytralt organ. ARN er en statlig klagenemnd for forbrukerklager under Integrations- og jämställdhetsdepartementets myndighet. Nemndens avgjørelser kan ikke overprøves annet ved å bringe saken inn for domstolene. I tillegg er omprøving mulig, på visse vilkår.

Partene har ingen reell plikt til å følge beslutningene fra ARN, men nemndas statistikk fra 2006 viser at forsikringsselskapene fulgte avgjørelsene i 100 % av sakene, mens tallet for bank var 71 %.

Utover dette kan man bringe saken inn for domstolene. Man har da risiko for å måtte dekke saksomkostninger om man taper. Man kan imidlertid søke Konsumentombudsmannen om støtte til saker som har betydning for rettsutviklingen.

Det kan også stilles spørsmål om hvor kunden skal rette sin klage dersom rådgivningen er skjedd gjennom megler. Svenske selskaper oppfatter reglene slik at kunden primært skal henvende seg til formidleren dersom han mener denne har gitt uaktsom rådgivning (se også det som er skrevet om forsikringsformidlingslagen i punkt 4.2.). Forholdet skal da løses mellom disse to partene. I praksis har i hvert fall en del av selskapene valgt å involvere seg i sakene dersom kunden ber om det. I noen tilfeller har man også gitt erstatning til kundene. I en del tilfeller vil det viktigste være å rydde opp.

I Norge har man tradisjonelt i større grad ansett produkteier/forsikringsgiver som rette adressat for klager, og heller vurdert regress fra formidleren. Med utviklingen i formidlerbransjen i Norge kan det i praksis skje endringer i retning av svenske forhold, men lovgiver

vil neppe endre solidaransvaret i forsikringsformidlingsloven.

4.6. Erfaringer og praktisering i Sverige

Sverige har nå hatt rådgivningslagen i mer enn 3 år, og begynner å få noen erfaringer med dokumentasjonspliktene. Det er ingen som har lagt skjul på at selskapene, og særlig rådgiverne, var relativt negative da loven ble innført. Mange mente at slike massive dokumentasjonsplikter ville gi et enormt ekstraarbeid for rådgiverne, uten at rådgivningen nødvendigvis ville bli noe bedre.

De svenske selskapene har valgt ulike måter for overholdelse av dokumentasjonsplikten. Selskaper som har gode rådgivningssystemer, har integrert dette i sine systemer, slik at rådgiver i liten grad må foreta et særskilt dokumentasjonsarbeid for å tilfredsstille lovens krav.

Rådgiverne vil imidlertid ikke i alle rådgivningstilfeller ha tilgang på skriver, og da bruker man egne formularer som fylles ut manuelt. Disse formularene vil nødvendigvis være omfattende, og med MiFID-reglene kommer også ytterligere dokumentasjonsplikter. Dette gir et omfattende merarbeid for rådgiver, særlig i de selskapene som gjør all sin dokumentasjon manuelt.

Finansinspektionen (FI) foretok våren 2007 en stor undersøkelse, dokumentert i rapport 2007:5, *Rådgivningen, kunden og lagen – en undersökning av finansiell rådgivning*. Undersøkelsen bygger på tre informasjonskilder; svar fra foretak som bedriver finansiell rådgivning, telefonintervju med kunder og FI-ansatte som ba om rådgivning ”under cover”. Totalt er ca. 100 tilfeller av rådgivning vurdert. Undersøkelsen viste at kunden i ca. 75 % fikk overlevert dokumentasjon av rådgivningen. Resultatene viser for øvrig at de reelle kundene var betydelig mer fornøyd med rådgivningen enn de ansatte ved FI. Mens 11 % av de reelle kundene anså at det var

mangler i dokumentasjonen, var tilsvarende tall for de FI-ansatte 46 %.

Konklusjonene i rapporten viser at FI var misfornøyd med resultatene, og man mener det skorter på kunnskap om hvordan rådgivning skal foregå. FI har i ettertid kommet med sterke oppfordringer til bransjen om å forbedre rutineene. Flere av selskapene var på sin side atskillig mer fornøyd med resultatet, og relativt overrasket over at FIs sterke kritikk. En del selskaper var for øvrig også noe kritiske til FIs ”under cover”-metode, mens man på FI ikke anså dette som problematisk.

De selskapene jeg har vært i kontakt med i Sverige, mener stort sett at dokumentasjon av rådgivning fungerer som det skal. Man har hatt en del arbeid med å integrere dokumentasjonssystemer som ikke skaper for mye arbeid for rådgiverne. Videre har man måttet vurdere alle de produktene man selger, for å ha klare retningslinjer for når det foreligger dokumentasjonsplikt og hva som skal dokumenteres. Flere selskaper har dessuten pekt på at grensen mellom salg og rådgivning har skapt en noe tvil. Ut fra den ovennevnte undersøkelsen, kan det særlig se ut til at FI og selskapene har en noe ulik oppfatning av denne grensen.

Jurister i flere selskaper anser dokumentasjonsplikten som i hovedsak positiv. Den viktigste årsaken til dette er at man i større grad enn tidligere kan være trygg på den rådgivning som er skjedd. Kan man dokumentere at all pålagt informasjon er gitt, skal det være lite rom for uaktsomhet. Dette gir naturligvis juridisk trygghet.

Det er imidlertid påpekt som en mulig bivirkning av loven at rådgiverne i mindre grad våger å anbefale kunder å ta risiko, ettersom mange ikke tør å begrunne et slikt råd skriftlig overfor kunden. Dette kan for så vidt være positivt for en del, men mange kunder gjør langsiktige investeringer hvor de kan tåle

svingninger. Våger ikke rådgiveren å anbefale en viss risiko, kan det over tid gi en mindre avkastning for kundene. Dette er en forståelig konsekvens av loven, om enn ikke helt forutsett. I teorien kan det tenkes at rådgiver kunne komme i ansvar for dette, men informasjonssvikten fra rådgiver ville da måtte være så omfattende at det i praksis neppe vil være et problem. Det er for øvrig sannsynlig at denne situasjonen vil endre seg over tid, når rådgiverne blir mer komfortable med å skriftliggjøre rådene.

Ved innføringen av nye dokumentasjonskrav for investeringsrådgivning fra 1.11.2007 er utfordringen i Sverige mindre enn i Norge, ettersom man allerede har systemer og rutiner på plass. Dette kan imidlertid ha vært en liten sovepute. MiFID krever enkelte utvidelser av det foreliggende, og det ser ikke ut til at de svenske selskapene er så forberedt som norske selskaper, i hvert fall etter min kunnskap, generelt er.

Litteraturliste

- Anne Cathrine Røed – Foreldelse av fordringer (2. utgave, Oslo 2004).
- Bankklagenemndas årsberetning for 2006.
- Forsikringsklagekontorets årsberetning for 2006.
- Finansinspektionens rapport 2007:5 – Rådgivningen kunden och lagen – en undersökning av finansiell rådgivning.
- Konsumenternas bank- & finansbyrå – Fördjupad information om finansiell rådgivning.
- Statistikk fra Allmänna reklamationsnämnden (www.arn.se).

Takk for innspill til artikkelen går til:

Karin Dannberg-Hamrin, Folksam; Bodil Stein, Länsförsäkringar; Gerd Mary Brekken, Storebrand Livsforsikring; Lise Karlsen, Storebrand Livsforsikring.