

## Konsumentskyddet vid rådgivning på väg att stärkas

Det har blivit allt vanligare med finansiell rådgivning. I spåren av den ökade efterfrågan på rådgivning har ett antal problem dykt upp, som pekar på att skyddet för konsumenterna behöver förstärkas.

Konsumentministern tillsatte därför förra hösten en utredning, som ska se över Rådgivningslagen och Marknadsföringslagen samt föra ett resonemang kring hur konsumentskyddet kan förstärkas. Som utredare tillsattes Thomas Norling, chefsjurist på Pensionsmyndigheten. Utredningen ska vara klar senast i november 2013.

Generellt sett ska utredningen bedöma konsumenternas ställning i samband med att finansiell rådgivning lämnas av olika aktörer samt föreslå åtgärder för att förbättra.

Det handlar om att

- analysera regelverket
- undersöka hur tillsynen fungerar
- utreda om konsumenternas möjlighet till tvistlösning bör förbättras

## Problem med gränsdragningen

Bestämmelserna i värdepappersmarknadslagen tillkom 2007 och reglerar den investeringsrådgivning som lämnas av bland annat banker, värdepappersbolag. Motsvarande bestämmelser finns för försäkringsförmedlarna. Investeringsrådgivning är tillståndspliktig och Finansinspektionen utöver tillsyn över de företag som lämnar råd.. I stort sett all finansiell rådgivning sker med stöd av dessa bestämmelser.

All finansiell rådgivning kräver inte tillstånd. I lagen om finansiell rådgivning till konsument, som kom 2004, anges vad som gäller för de aktörer som erbjuder placeringsrådgivning. Här är det Konsumentverket som står för tillsynen.

Rådgivningen ska anpassas efter konsumenternas önskemål, behov och ekonomiska situation. Det finns t.o.m. en lagstadgad skyldighet för rådgivaren att avråda konsumenten från olämpliga investeringar.

Finansinspektionen har i olika rapporter identifierat problem i gränsdragningen mellan marknadsföring och rådgivning, särskilt vid försäkringsförmedling. Om en rådgivare enbart ägnar sig åt marknadsföring, finns det ingen skyldighet för rådgivaren att göra en behovsanalys eller kontrollera konsumenternas kunskap om finansiella instrument. Men det kan många gånger vara svårt för konsumenterna att uppfatta när marknadsföringen övergår i individanpassad rådgivning.

Pensionsmyndigheten har uppmärksammat ett annat problem, nämligen att många konsumenter som tagit del av dokumentationen vid rådgivningstillfället inte alltid förstått innebörden av den. Det kan både bero på komplicerade produkter och

bristfällig utformning av dokumentationen.

Parallellt med utredningen om konsumentskydd vid finansiell rådgivning, finns en nyligen tillsatt utredning, ledd av Ann-Christine Lindeblad. Den utredningen gör en översyn av marknaderna för finansiella instrument. Medan Thomas Norlings utredning enbart kan lägga skarpa ändringsförslag beträffande bland annat lagen om finansiell rådgivning till konsumenter och marknadsföringslagen, har utredningen kring marknaderna för finansiella instrument möjlighet att lägga förslag till ändringar inom ett bredare fält av lagstiftning.

Thomas Norling och Ann-Christine Lindeblad har sammanfallande uppdrag genom att båda utredningarna ska lägga förslag som syftar till att stärka konsumentskyddet vid finansiell rådgivning. Utredningarna samarbetar därför med varandra.

### **Genomfört webbundersökning och intervjuer**

Hur har då arbetet med utredningen hittills bedrivits?

– På utredningens initiativ genomförde Pensionsmyndigheten tillsammans med Konsumentverket och Finansinspektionen under juli en webbundersökning via s.k. SIFO-paneler, med ca 2000 deltagare, kompletterat med telefonintervjuer med framförallt äldre personer. På basis av de svar som vi fått in, görs just nu en analys av det aktuella läget, berättar Thomas Norling.

Utredningen kan redan nu konstatera att det egentligen inte finns en rådgivningsmarknad av traditionellt snitt, och inslaget av oberoende rådgivare är litet idag. Istället handlar mycket av rådgivningen om försäljning och marknadsföring. Både 2004 och 2007 års lagstiftning ställer stora krav, bl.a. på information. Men många kunder har svårt veta vad man är med om: rådgivning eller marknadsföring.

– Så länge som rådgivaren följer regelverket, behöver det här inte vara negativt. Om rådgivaren berättar för kunden att han eller hon är betald av t.ex. ett försäkringsbolag, kan det vara tillräcklig information. Men det är alltså viktigt att kunden blir medvetandegjord om de intressekonflikter som kan finnas.

### **Rådgivarens kompetens viktig**

Thomas Norling betonar vikten av dokumentationskravet uppfylls, men också av rådgivarens kompetens.

– I utredningen för vi en fördjupad diskussion om vad finansiell rådgivning egentligen är. Vad bör man som finansiell rådgivare kunna erbjuda? Varför går man (eller inte går man) till en finansiell rådgivare? Ytterst handlar det sistnämnda om förtroende.

Thomas Norling pekar på att rådgivningstjänsten ofta är en del av någonting annat och den som utför den tar inte betalt för den specifika tjänsten. Som konsument är

det lätt att känna sig stå i skuld och man gör därför inte sin hemläxa ordentligt.

– Risken är att konsumenten slarvar bort sitt eget ansvar och inte hävdar sina egna intressen tillräckligt. Många av skyddsreglerna blir då tandlösa.

Han menar att kunden ofta kommer i ett underläge, eftersom denne inte sätter sig in i alla fakta – på grund av bristande tid och/eller intresse. Och rådgivaren kanske inte heller ger all information.

### **Krav på tillstånd för finansiell rådgivning?**

– Det är därför det är så viktigt med en bra tillsyn, som är effektiv. Mycket finns på plats, men är åtgärderna effektiva, frågar sig Thomas Norling, som bland annat pekar på att nästan vem som helst kan bli rådgivare.

– Det blir då svårare för tillsynsmyndigheterna att utöva tillsyn, även om regelverken idag ställer krav på agerandet utifrån kunskap m.m. Min gissning är därför att det i framtiden alltid kommer att krävas tillstånd för finansiell rådgivning.

Det stora problemet för framtiden är att produkterna blir alltmer komplexa. Avståndet mellan rådgivare och konsument riskerar därför att öka. Utredningen har varit i Norge, Danmark och Finland, där man brottas med likartade problem som vi gör i Sverige.

Apropå internationella utblickar så har man varit i Storbritannien och USA för att inhämta deras erfarenheter.

– Ett område som vi ska titta på nu under hösten är möjligheterna till självreglering. I Sverige har vi Swedsec och Insuresec. Det här måste vägas mot myndighetsansvaret.

*Carl-Henrik Knutsson*