

Konsumentskyddet inom det finansiella området – fungerar tillsynen?

Bilagor

ISBN 91 7086 079 3

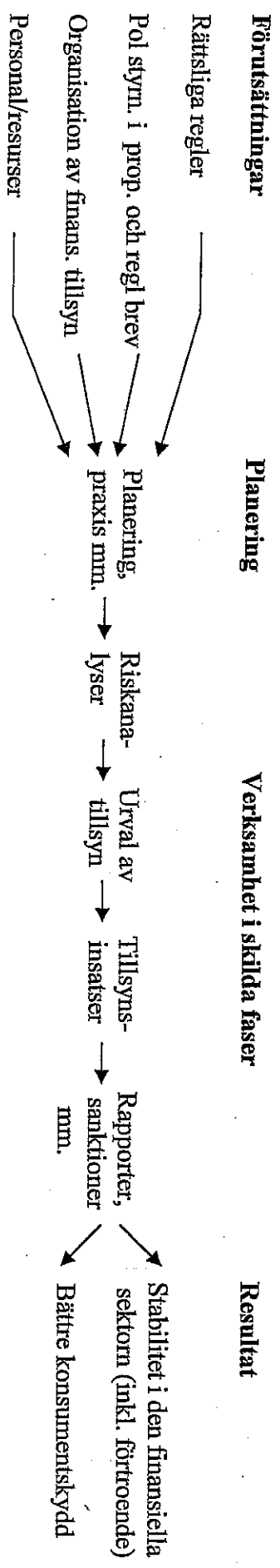
RiR 2006:12

Tryck: Riksdagstryckeriet, Stockholm 2006

Innehåll

Bilaga 1	Modell för analys av tillsynsprocessen	3
Bilaga 2	Gällande lagar	5
Bilaga 3	Mål för politikområde, verksamhetsområde, verksamhetsgren år 2000–04	7
Bilaga 4	Fördjupat granskade rapporter från Finansinspektionen åren 2003–2005	13
Bilaga 5	Konsumentproblem och tillsyn inom värdepappersområdet åren 2000–2004	15
Bilaga 6	Konsumentproblem och tillsyn inom försäkringsområdet under åren 2000–04	41
Bilaga 7	Konsumentproblem och tillsyn inom bankområdet under åren 2000–2004	75
Bilaga 8	Finansinspektionens tillsyn år 2005	89

Bilaga 1 **Modell för analys av tillsynsprocessen**



Bilaga 2 Gällande lagar för det finansiella området

Svensk lagstiftning på det finansiella området¹

Lag (1967:531) om tryggnad av pensionsutfästelser

Lag (1972:262) om understödsföreningar

Trafikskadelag (1975:1410)

Försäkringsrörelselag (1982:713)

Sparbankslag (1987:619)

Lag (1990:1114) om värdepappersfonder

Lag (1991:980) om handel med finansiella instrument

Lag (1991:981) om värdepappersrörelse

Lag (1992:543) om börs- och clearingverksamhet

Lag (1993:768) om åtgärder mot penningtvätt

Lag (1993:931) om individuellt pensionssparande

Lag (1994:2004) om kapitaltäckning och stora exponeringar för kreditinstitut och värdepappersbolag

Lag (1995:1570) om medlemsbanker

Lag (1995:1571) om insättningsgaranti

Patientskadelag (1996:799)

Lag (1996:1006) om anmälningsskyldighet avseende viss finansiell verksamhet

Lag (1998:293) om utländska försäkringsgivares verksamhet i Sverige

Lag (1998:674) om inkomstgrundad ålderspension (tredje avdelningen, premiepensionssystemet)

Lag (1998:1479) om kontoföring av finansiella instrument

Lag (1999:158) om investerarskydd

Lag (1999:268) om betalningsöverföringar

Lag (1999:1309) om system för avveckling av förpliktelser på finansmarknaden

Lag (2000:1087) om anmälningsskyldighet för vissa innehav av finansiella instrument

Lag (2002:149) om utgivning av elektroniska pengar

Lag (2002:598) om avgifter för vissa gränsöverskridande betalningar (hänvisar till EG-förordning)

Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

¹ Uppgifter hämtade från Finansinspektionens hemsida www.fi.se

Lag (2003:1223) om utgivning av säkerställda obligationer
Lag (2004:46) om investeringsfonder
Lag (2004:47) om införande av lagen (2004:46) om investeringsfonder
Lag (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse
Lag (2004:299) om inlåningsverksamhet
Försäkringsavtalslag (2005:104)
Lag (2005:377) om straff för marknadsmissbruk vid handel med finansiella instrument
Lag (2005:405) om försäkringsförmedling
Svensk konsumentskyddslagstiftning²
Konsumenttjänstlagen (1985:716)
Konsumentköplagen (1990:932)
Konsumentkreditlagen (1992:830)
Paketreselagen (1992:1672)
Lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden
Marknadsföringslagen (1995:450)
Lag (2000:274) om konsumentskydd vid distans och hemförsäljningsavtal
Lag (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster
Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter
Prisinformationslagen (2004:347)
Produktsäkerhetslagen (2004:451)
Försäkringsavtalslag (2005:104)

² Uppgifter hämtade från Konsumentverkets hemsida www.kov.se

Bilaga 3 Mål för politikområde, verksamhetsområde, verksamhetsgren år 2000–04

Mål för politikområdet Finansiella system och tillsyn

- att det finansiella systemet skall vara effektivt och tillgodose såväl samhällets krav på stabilitet som konsumenternas intresse av ett gott skydd,
- att tillsynen skall bedrivas effektivt
- att kostnaderna för statskulden långsiktigt minimeras samtidigt som risken beaktas, samt
- att statens finansförvaltning bedrivs effektivt.

Mål för verksamhetsområdet Finansiell tillsyn

Verksamhetsområdet Finansiell tillsyn har haft två uppsättningar mål under perioden 2000–2004. För perioden 2000–2003 gällde:

- att bidra till stabiliteten i det finansiella systemet genom tillsyn av finansiella företag, regelgivning och tillstånd, samt
- att bidra till konsumentskyddet inom det finansiella systemet, genom tillsyn av stabiliteten i enskilda finansiella företag, genom utarbetande och tillsyn av regler för företagens information och klagomålshantering och genom behandling av klagomål av principiell karaktär

För år 2004 gällde:

- att bidra till ett stabilt och väl fungerande finansiellt system, och
- att bidra till konsumentskyddet inom det finansiella systemet

För hela perioden 2000-2004 anger regleringsbrevet även att de åtgärder som vidtagits i syfte att uppnå de övergripande målen skall vägas mot eventuella negativa effekter på det finansiella systemets effektivitet.

Mål för verksamhetsgrenen Tillsyn

Målformuleringarna för verksamhetsgrenen för tillsyn har varierat under undersökningsperioden.

Målen i regleringsbrevet för år 2000:

- Finansiella institut under inspektionens tillsyn ska vara stabila, sunda och ha en väl fungerande intern kontroll, särskilt vad gäller riskbedömning och riskhantering. Platsundersökningar och annan operativ tillsyn ska prioriteras, särskilt avseende institut på kredit- och värdepappersmarknaden, som har stor betydelse för stabiliteten i, och förtroendet för, det finansiella systemet samt stora försäkringsbolag. Metodutveckling i syfte att förbättra den operativa tillsynen ska också prioriteras.
- Finansinspektionen ska bidra till en hög efterlevnad av regler på det finansiella området

Målen i regleringsbrevet för år 2001:

- Finansiella företag under tillsyn ska vara stabila och ha en väl fungerande intern kontroll av kapital och risker. Företagen ska övervakas så att Finansinspektionen kan överblicka och bedöma samlad finansiell ställning, risktagande och riskhanteringsförmåga inom respektive företag. Finansinspektionen ska särskilt prioritera tillsynen över större systemviktiga företag.
- Finansinspektionens tillsyn av hur de finansiella företagen efterlever gällande regler ska bidra till att målen om stabilitet och ett gott konsumentskydd uppfylls. Undersökningsområden som ska prioriteras är
 - intern kontroll, klagomålshantering, informationsgivning till kunder och riskexponering. I syfte att förbättra tillsynsrapporternas kvalitet ska metodutveckling för tillsyn prioriteras.

Målen i regleringsbrevet för 2002:

- Finansiella institut under tillsyn ska vara stabila och ha en väl fungerande intern kontroll av kapital och risker. Det ska vara möjligt att bedöma samlad finansiell ställning, risktagande och riskhanteringsförmåga inom respektive institut. Tillsynen av större systemviktiga institut ska särskilt prioriteras. Tillsynen ska organiseras så att samverkan kan ske med andra länders tillsynsmyndigheter och tillvarata de möjligheter som samarbetet inom EU medför.
- Tillsyn av hur de finansiella instituten efterlever gällande regler ska bidra till att målen om stabilitet och ett gott konsumentskydd uppfylls. Intern kontroll, klagomålshantering, informationsgivning till kunder och riskexponering ska prioriteras.
- Med utgångspunkt i inspektionens författningssenliga uppgifter motverka att det finansiella systemet används i brottsliga syften, såsom penningtvätt och finansiering av terrorism.

Målen i regleringsbrevet för 2003:

- Finansiella företag under tillsyn ska vara stabila, ha väl fungerande intern kontroll och sund balans mellan kapital och risker.
- Tillsynen över större systemviktiga företag ska särskilt prioriteras. Finansinspektionen ska bedöma samlad finansiell ställning, risktagande och riskhanteringsförmåga inom respektive företag. Livförsäkringsbolagens åtgärder för att återställa positiv konsolidering ska särskilt uppmärksammas.
- Tillsyn av hur de finansiella företagen efterlever gällande regler ska bidra till att målen om stabilitet och ett gott konsumentskydd uppfylls. Avseende konsumentskydd ska företagens klagomålshantering och informationsgivning till kunder prioriteras.
- Tillsynen ska om nödvändigt ske i samverkan med andra länders tillsynsmyndigheter.
- Tillsynen ska motverka att det finansiella systemet används i brottsliga syften, såsom penningtvätt och finansiering av terrorism.

Målen i regleringsbrevet för 2004:

- Verka för att finansiella företag har en väl fungerande intern kontroll och en sund balans mellan kapital och risker.
- Motverka intressekonflikter och förtroendeproblem inom den finansiella sektorn.
- Basera tillsynen av finansiella företag på en indelning i olika riskkategorier och särskilt prioritera tillsynen över större systemviktiga företag. Bedöma samlad finansiell ställning, risktagande och riskhanteringsförmåga inom de systemviktiga företagen.
- Verka för välordnade värdepappersmarknader.
- Analysera händelser där det finns misstanke om oegentligheter vid handeln med finansiella instrument och därigenom skapa underlag för identifiering av fall värda att utreda.
- Genom tillsynen motverka att det finansiella systemet används i brottsliga syften.

Mål för politikområdet Konsumentpolitik

Målen för år 2000 och 2001:

- att ge konsumenterna en stark ställning på marknaden
- att ge hushållen goda möjligheter att utnyttja sina ekonomiska och andra resurser effektivt,
- att skydda konsumenternas hälsa och säkerhet,

- att medverka till att sådana produktions- och konsumtionsmönster utvecklas som minskar påfrestningarna på miljön och bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling,
- att skapa villkor för en effektiv energianvändning (endast år 2000)

Målen för 2002–2004:

- Konsumenternas ställning och inflytande på marknaden skall stärkas (Inflytandemålet)
- Hushållen skall ha goda möjligheter att utnyttja sina ekonomiska och andra resurser effektivt (Hushållningsmålet)
- Konsumenternas hälsa och säkerhet skall skyddas (Säkerhetsmålet)
- Sådana konsumtions- och produktionsmönster skall utvecklas som minskar påfrestningarna på miljön och bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling (Miljömålet)
- Konsumenterna skall ha tillgång till god vägledning, information och utbildning (Kunskapsmålet)

Mål för verksamhetsområdet Inflytande

Målet för år 2000:

- Målet är att Konsumentverket genom att tillämpa konsumentskyddslagstiftningen ska stärka konsumenternas ställning på marknaden. Under år 2000 ska särskilt prioriteras att stärka konsumenternas ställning i informationssamhället och att finansiella tjänster erbjuds konsumenterna på skäliga villkor och med tillbörliga metoder.

Målet för år 2001:

- att ge konsumenterna en stark ställning på marknaden

Målet för år 2002:

- att stärka konsumenternas ställning och inflytande på marknaden

Målet för år 2003:

- Konsumenternas ställning och inflytande på marknaden ska förbättras

Målet för år 2004:

- Konsumenterna har en stark ställning och inflytande på marknaden

Någon verksamhetsgrensindelning görs inte förrän i regleringsbrevet för 2001. Verksamhetsgrenen Finansiella tjänster formuleras första gången i regleringsbrevet för 2002.

Mål för verksamhetsgrenen Finansiella tjänster

Konsumenterna har en stark ställning på de finansiella marknaderna.

Bilaga 4 Fördjupat granskade rapporter från Finansinspektionen åren 2003–2005

Nedan återfinns de rapporter från åren 2003–2005 som avser en konsumentinriktad tillsyn och Riksrevisionen gjort en fördjupad granskning av. Resultatet finns redovisat i avsnitten 3.4.3–3.4.6.

Rapport	Syfte	Slutsatser
2003:1 Stärkt skydd för trafikskadade	Granska handläggning av skadereglering. Uppföljning av liknande rapport från 1998.	Kvalitetsarbete pågår, men handläggningstiderna har med vissa mått blivit längre.
2003:2 Intressekonflikter i livbolagen	Belysa intressekonflikter mellan aktieägare, försäkringstagare och företagsledning.	Styrelsen måste ta ansvar för att hantera intressekonflikter. Informationen till försäkringstagarna behöver förbättras.
2003:4 Från konto till konto V	Granska rutiner, avgifter och information för betalningsöverföringar inom Sverige och EES.	Informationen innan och efter betalningsöverföringar brister.
2004:1 Bankernas klagomålshantering	Granska om bankerna följer de nya reglerna om klagomålshantering.	5 av 7 granskade banker hade brister i klagomålshantering.
2004:2 Internaffärer i nio livbolag	Utveckla en bedömningsmodell för transaktioner mellan livbolag och närstående bolag.	Brister i styrning och kontroll av koncerninterna affärer i de granskade livbolagen.
2004:3 Sen fondhandel och market timing	Granska förekomst av och åtgärder mot sen fondhandel och market timing.	Inget tyder på att sen handel förekommer, men market timing kan inte uteslutas. Fondbolagen kan vidta åtgärder för att motverka market timing.
2004:6 Hushållens ökade lån – en riskanalys	Utreda konsekvenser av den ökade utlåningen till hushållen.	Utlåningen är inget hot mot bankernas finansiella ställning. Informationen till kunderna bör förbättras.
2004:7 Värdepappersföretagens rutiner vid kundorder	Granska att företagens rutiner ger kunden bästa möjliga villkor vid order på värdepapper.	Kontrollrutiner saknas. Information till kunderna är knapphändig.

2004:8 Intressekonflikter i fondbolag	Belysa intressekonflikter i fondbolag.	Fondbolagen behöver bättre rutiner för att hantera intressekonflikter och ge bättre information till kunderna.
2004:10 Från konto till konto VI	Granska avgifter vid kortköp och automatuttag i Sverige och EES. Uppföljning av informationsbrister som framkom i Från konto till konto V.	Bankerna följer avgiftsreglerna. Informationsbrister har åtgärdats utom hos två banker som tilldelas vite.
2005:1 Index-obligationer – en granskning av informationen till kunderna	Granska informationen som ges till kunder vid försäljning av indexobligationer.	Brister finns i informationen om möjlighet till avkastning och riskerna med sparande i indexobligationer.
2005:2 Livbolagens provisioner till försäkringsmäklare	Granska provisionsstrukturen och effekterna av den.	Villkoren är komplicerade och inte kända för försäkringstagarna. Bättre information behövs.
2005:5 Livbolagens avgifter	Granska om avgifterna verkligen täcker kostnaderna.	Av 11 granskade bolag hade 4 underskott och 2 överskott.

Därutöver har Finansinspektionen under år 2005 publicerat ytterligare några granskningar. Se bilagorna 5–8.

Bilaga 5 Konsumentproblem och tillsyn inom värdepappersområdet åren 2000–2004

1 Kort om utvecklingen av värdepappersområdet sedan år 2000

Den stora händelsen på värdepappersområdet var den dramatiska vändning nedåt av aktiekurserna på börserna som inleddes i mars år 2000. Det skedde efter en stark uppgång från början av år 1999. En mer definitiv nedgång kom efter den 11 september år 2001. Efter det föll kurserna under två år framåt. Under det senaste året har kurserna börjat återhämta sig till tidigare nivåer. Kopplat till uppgången av kurserna fanns en stark expansion av fonder och svenska folkets placeringar i värdepapper. Pensionsmedel kunde också placeras i PPM-fonder fr.o.m. år 1999. Ett stort antal småsparare som befaras sakna erfarenhet och kunskap har också tillkommit. Antalet utländska aktörer ökade, liksom antalet nya produkter. EU-harmoniseringen på området värdepapper började under år 2000.

2 Kundklagomål och konsumentproblem på värdepappersmarknaderna under åren 2000–2004

Riksrevisionen har kartlagt och analyserat

- a) vad statliga utredningar har uppmärksammat för konsumentproblem inom den finansiella sektorn under perioden (2.1),
- b) vad medierna har uppmärksammat för problem inom värdepappersområdet (SvD; DN, GP, Dagens Industri samt artikeldatabasen Morningstar) (2.2),
- c) klagomål som kommit in till Konsumenternas Bank- och finansbyrå (2.3),
- d) konsumentproblem i några andra länder (2.4).

2.1 Offentliga utredningar

Flera statliga utredningar har sedan år 2000 belyst värdepappersområdet. De utredningar som direkt tar upp empiriskt grundade konsumentproblem

på värdepappersområdet³ är: Slutbetänkandet från Konsumentpolitiska kommittén (SOU 2000:29); Investeringsfonder (SOU 2002:41); Utredningen om FI:s roll och ansvar (SOU 2003:22); Förtroendekommissionens rapport (SOU 2004:47) och Konsumentskyddet inom det finansiella området, Finansdepartementet, 2005-09-12.

2.1.1 KONSUMENTPOLITISKA KOMMITTÉNS SLUTBETÄNKANDE (SOU 2000:29)

Utredningen kom samtidigt med börsnedgången (mars 2000) och pekade på ett antal konsumentproblem som berör värdepappersområdet.

Allmänt om finansiella tjänster som även avser värdepapper:

- **Avtal** som reglerar finansiella tjänster är ofta otydliga och svårtillgängliga för konsumenterna. Både avtalens utformning och informationen om dem försvårar för konsumenten.
- Många konsumenter känner inte till vad olika finansiella tjänster kostar. Det är viktigt att finansinstitutens information om **priser och avgifter** för olika produkter och tjänster förbättras.
- Angående **finansiell rådgivning** i allmänhet konstateras att många konsumenter varit missnöjda – och i några fall också känt sig direkt vilseledda – av den information eller de råd de fått av instituten.
- **Säkerheten och tillgängligheten** vid användning av Internet är oklar.

Värdepapper

- Vad gäller informationen från bolagen till konsumenter i samband med **placeringar** är informationsproblemet stort. Man föreslår en kvalitetsförbättring av informationen och att ett riskklassificeringssystem utvecklas. De nya finansiella tjänsterna är alltmer komplicerade och ställer höga krav på goda kunskaper och tillgång till information och personlig rådgivning.
- **Marknadsföringen** är sådan att det är svårt att bilda sig en uppfattning om kvaliteten i tjänsterna, dvs. vilken fond som går bäst etc.
- Inom försäkringsområdet konstateras att **fondförsäkring** har ett mycket litet inslag av försäkring och att fondförsäkring i huvudsak **säljs som placeringsprodukt**. Konsumenterna har mycket svårt att jämföra olika fonders avkastning och avgifter.
- Det behövs en samordnande information om **premiepensionen** (i det nya pensionssystemet) och olika former av avtalsförsäkringar.

³ Så t.ex. innehåller "Den framtida konsumentpolitiken" (Ds 2004:51), förvånansvärt nog, inget om konsumentproblem på de finansiella marknaderna.

- För **aktieindexobligationer** är det svårt för en privatperson att veta om de villkor som utgivaren erbjuder verkligen är marknadsmässiga, bl.a. redovisar inte utfärdaren vilken ränta obligationsdelen ger.
- **Optioner och terminer** medför stora risker och det är oklart om den genomsnittlige optionskunden vet vilka risker han utsätter sig för.

2.1.2 INVESTERINGSFONDER (SOU 2002:41)

Utredaren konstaterar att fondbolagen har fått mycket kritik för höga avgifter från olika håll. Trots att detta lett till strängare krav på information i lagstiftningen och i branschrekommendationer kvarstår kritiken delvis enligt utredaren. Avgifternas stora betydelse för utfallet av sparandet illustreras av utredningen i flera exempel. Avgifterna är inte "bara" betydelsefulla för spararnas nettoavkastning utan också för fondbolagens effektivitet. Om avgifterna spelar roll för konsumenternas val betyder det i sin tur en kostnadspress på fondbolagen som bör leda till mera effektiva företag och tjänster vilket gynnar konsumenterna. Att konsumenter av fondprodukter har svårt att bilda sig en uppfattning om tjänsten utifrån det informationsmaterial som finns beror enligt utredningen delvis på att konsumenten måste betala på förhand för något som han/hon får levererat lång fram i tiden. Men också på att sedan tjänsten väl är levererad är det dessutom svårt att veta om utfallet är resultatet av skicklighet eller tur⁴. Utredningen konkluderar att dessa omständigheter tillsammans med den speciella utformningen av priset på fondtjänster (procentuell andel av kapitalet) gör "att avgiftsfrågan under överskådlig tid kommer att vara kontroversiell och skapa rubriker i media"⁵. Trots utredningens kritik mot den dåliga kostnadsinformationen lämnades inga förslag på området.

2.1.3 UTREDNINGEN OM FINANSINSPEKTIONENS (FI) ROLL OCH ANSVAR (SOU 2003:22)

Konsumentskyddet behandlas i utredningen mera sekundärt som en avvägningsfråga inom ramen för FI:s ansvar och tillsyn gällande stabiliteten på de finansiella marknaderna. Utredningen gör dock en i detta sammanhang intressant analys av relationen mellan stabilitetsproblem och konsumentproblem, nämligen att konsumenterna i högre grad sedan 1990-talets mitt nu sparar i aktier och fonder och lägre grad på traditionellt bankkonto. Spelbilden av detta är att företagen i högre grad finansierar sig via emission av egna värdepapper framför direkta banklån. Utredningen konstaterar att bankerna i sin tur har anpassat sig till denna situation genom att bli mera av tjänsteproducenter än in- och utlånare. Sammantaget konkluderar

⁴ Tillägg ST: Andra faktorer som inte har med fondförvaltarens skicklighet att göra gäller den makroekonomiska utvecklingen (räntor, valutakurs, etc).

⁵ Trots detta konstaterande – eller kanske på grund av – föreslår utredningen mycket små förändringar i gällande regelverk.

utredningen att detta innebär att det är *konsumenterna* – inte företagen – som i ökad grad nu bär de traditionella stabilitetsriskerna. Detta innebär i sin tur enligt utredningen att konsumenterna ställer högre krav på informations-tillgång och analysförmåga.

Man påtalar att konsumenterna har ett ”påtagligt informationsunderläge” jämfört med producenterna och att de finansiella tjänsterna på många (konsumentförsvårande) sätt skiljer sig från andra varor och tjänster⁶. Man pekar på att finansiella tjänster bara tas i anspråk ett fåtal gånger i livet varför konsumenten har svårt att bygga upp en egen erfarenhetsbaserad kompetens. Utredningen påtalar också att konsumentens svaga ställning accentueras av de inlåsnings effekter som bl.a. nuvarande skatteregler medför. Man pekar också på den explosiva utvecklingen av olika former av derivat⁷ på de finansiella marknaderna som en riskfaktor.

2.1.4 FÖRTROENDEKOMMISSIONEN OM KONSUMENTPERSPEKTIVET⁸, SOU 2004:47

Kommissionen betonar särskilt konsumenternas informationsunderläge:

Konsumenternas informationsunderläge är stort på delar av det finansiella området och de problem som uppstår på grund av detta är den centrala frågan för konsumentskyddet. Att informationsunderläget är stort i förhållande till finansiella aktörer har många orsaker: finansiella produkter är ofta komplexa samtidigt som förändringstakten är hög, vissa tjänster tas i anspråk bara ett fåtal gånger i livet, det kan handla om engagemang med leverans långt in i framtiden och produkterna och tjänsterna kan ha avgörande betydelse för privatekonomin.

Konsekvenserna av konsumenternas informationsunderläge kan bli att konsumenter inte fattar rationella beslut och inte gör optimala val. Detta leder i sin tur till att de utsätter sig för onödig risk-exponering, betalar ett för högt pris eller blir förledda att köpa produkter som de med korrekt information skulle ha avstått från.

Under senare tid har många fall av missbruk av konsumenters informationsunderläge påtalats. I vissa fall har det gällt enskilda individer som förlorat hela sitt sparade kapital – och ibland mer – eftersom de varit i händerna på rådgivare eller mäklare som ”spelat bort” deras pengar.⁴ I andra, mer alldagliga fall har det handlat om att människor placerat i aktier eller köpt pensionsförsäkringar utan att få tillräckligt tydlig information om att det också finns en ”nedåtrisk” i denna typ av sparande. Här är det dock inte bara finansföretagen som brustit utan i många fall även andra informationsgivare som massmedia och myndigheter.

⁶ Särskilt anges att många finansiella tjänster innebär ett konsumentengagemang med leverans långt fram i tiden och med stor ekonomisk betydelse för den enskilde konsumenten.

⁷ Derivat är värdepapper som bygger på (utvecklingen av ett annat) värdepapper (oftast aktier). Optioner är exempel på derivatpapper.

⁸ SOU 2004:47, ”Näringslivet och förtroendet”. Redovisningen här bygger helt på utredningens kap. 10 ”Finanssektorn – konsumentperspektivet”.

Men informationsunderläget är inte enligt kommissionen enbart en fråga om mer information:

Upplysta konsumenter gör bättre val. En lösning som ligger nära till hands är att helt enkelt informera mer. Men det är inte alltid så enkelt. Ett skäl är att produkterna ibland är så komplicerade att uppgiften snarare handlar om att på ett pedagogiskt sätt beskriva hur produkterna fungerar än att bara leverera en mängd ”information” som i sämsta fall ökar förvirringen. Ett annat skäl är att konsumenterna sinsemellan är mycket olika, både när det gäller behov och förmåga att själva värdera produkterna. Undersökningar har visat att konsumenten inte eftersöker större kvantiteter information från finansiella aktörer, utan snarare individanpassad information.⁵ Det vilar ett tungt ansvar på branschen att förbättra tillgången till korrekt och relevant information rörande t.ex. priser och avgifter, förväntad avkastning, risk och historiska jämförelsedata på ett sätt som passar olika kunder. Företagen måste själva ha huvudansvaret för informationen till kunderna.

2.1.5 ERIKSSONS PM OM KONSUMENTSKYDDET INOM DET FINANSIELLA OMRÅDET, ÅR 2005

Bakgrunden till Erikssons utredning är de konkreta förslag som förtroendekommissionen lämnade för att stärka konsumenternas ställning⁹. Utredningen har enligt egen utsaga fokus på följande: Hur skall konsumenten kunna skyddas mot att i det enskilda fallet ingå avtal som är ofördelaktiga för konsumenten och hur skall konsumenten kunna få sin sak prövad när tvist uppstår? Här är emellertid fokus på de konsumentproblem som identifierats i promemorian¹⁰.

Inledningsvis konstateras – bl.a. med hänsyn till de förändringar som skett i lagstiftningen under senare år¹¹ – att konsumentskyddet på det finansiella området i stort sett ser ganska bra ut i dag. De brister i lagstiftningen som tidigare fanns har till stora delar åtgärdats enligt utredningen. Åtgärder har också vidtagits av tillsynsmyndigheterna för att komma till rätta med en del problem. Men det innebär inte, enligt utredningen, att det inte saknas konsumentproblem på det finansiella området. Utredningen anger problemområden med utgångspunkt bl.a. i de ärenden som KO dragit till Marknadsdomstolen.

Utredningen konstaterar att ingripande av tillsynsmyndigheterna sker först i efterhand och blir oftast verkningfulla bara i den specifika situation som ingripandet avsett. För problem som visat sig vara av mera generell

⁹ Bl.a. att FI och konsumentbyråerna skall tillföras mera resurser, att Fi skall ha huvudansvaret för konsumentskyddet på det finansiella området, att sanktioner skall kunna tillgripas vid vilseledande marknadsföring av finansiella tjänster samt hur relationen mellan KoV och FI skall se ut.

¹⁰ Utredningen lämnar förslag bl.a. om ansvarsfördelningen KoV-FI, om tvistelösningen och om rättegångskostnader. Dessa förslag behandlas ej här.

¹¹ Utredningen pekar på den nya lagen om finansiell rådgivning (2003:862), att prisinformationslagen nu omfattar finansiella tjänster (2004:347) och förändring i konsumentkreditlagen (1982:830).

slag kan det därför vara bättre med lagstiftning eller organisatoriska åtgärder, särskilt med hänsyn till den preventiva effekten, konstaterar utredningen.

Konsumentproblem som enligt utredningen föranleder förslag om konsumentstärkande ändringar i gällande lagstiftning rör främst andra områden än värdepappersområdet. De enda områden som nämns är konsumenternas stora **informationsunderläge – och brist på råd och stöd** till enskilda konsumenter och behovet av att **förenkla och standardisera avtal**. För att åtgärda det förstnämnda problemet anser utredningen att de båda konsumentbyråerna (framför allt bankbyrån) behöver ökade resurser.

2.2 Vad medierna har uppmärksammat för konsumentproblem

Vi har gått igenom vad som skrivits i SvD; DN, GP och Dagens Industri om konsumentproblem inom värdepappersområdet under åren 2000–2005. Dessutom har vi sökt motsvarande artiklar i Morningstars artikeldatabas. Här nedan görs en summering av dessa konsumentproblem: I resten av avsnittet finns en något fördjupad redovisning av dessa problem för konsumenterna.

Totalt 45 teman finns i de artiklar vi gått igenom. Ett 20-tal av dessa teman återkommer under större delen av tidsperioden. Flest artiklar har handlat om **personlig rådgivning, priser, kostnader och avgifter, bristande information, dålig marknadsföring, hantering av kunders vp-affärer, intressekonflikter, dålig service och tillgänglighet, avtal, dåliga prospekt och svårigheter att flytta aktier**. Hur systemet med **sen aktiehandel** fungerar har också återkommit, men i färre artiklar, liksom att **självregleringsorganen inte fungerar bra och konsekvenser för kunder vid fusioner**.

Under de första åren på 2000-talet skrevs också mycket om **PPM-systemets krånglighet, säkerhet på Internet, hur banker gynnade de egna fonderna, om ”öppna dörrar” mellan analys och mäklari och behovet av bevakning av mäklare och rådgivare**.

För nya produkter som **aktieindexobligationer, hedgefonder och fond-i-fond** redovisades problem för kunderna.

Problem som dykt upp i ett mindre antal artiklar fr.o.m. åren 2001 och 2002 är **bristen på aktiva ägare i fonder, få prejudicerande fall i domstol, telefonförsäljning av fonder, aktieutlåning** (s.k. blankning) och **etisk medvetenhet** i finansbolagen. Slutligen finns en grupp av teman som endast skrivits om under ett år t.ex. **warrants, optioner och terminer, grupptalan, klagomål vid fonderna, revisorer som inte upptäcker problem i företag, bristande ledningsansvar för information m.m., investeringsbedrägerier, företagsobligationer och PPM-förvaltare**.

Personliga placeringsråd (varje år från 2000 till 2004)

Här finns ett större antal artiklar med rubriker som "Dåliga, oseriösa placeringsråd" och "Banker och finansiella företag tar inte ansvar för givna råd". Slutsatserna är ofta att ingen dokumentation krävs av rådgivning och ingen information inför köp ges och att det saknas certifiering av fondrådgivare. Dessutom påpekas att rådgivning är försäljning, och problemet är att de som möter kunder har ersättning som är kopplad till hur mycket man säljer. Dessa försäljare tar ingen risk. Följden blir en felaktig incitamentsstruktur för rådgivare: man maximerar antalet transaktioner, inte kundnyttan.

Brister i information (varje år från 2000 till 2004)

Artiklar finns med rubriker som "Högre krav behöver ställas på information om värdepapperstjänster", "Brister i informationen och i kommunikation av banker med kunder" och "Snårig fondinformation". I dessa artiklar påpekas att kunden inte får veta vad som händer med beställning, order, hur den hanteras etc. Inte heller får kunden veta vad man betalar för och vad det kostar.

Priser, kostnader och avgifter (åren 2000–2004)

Ett antal artiklar finns där man pekar på behovet av att avgifter måste redovisas bättre. Finansminister Ringholm utgår i en artikel från att PPM och fondbolagen kompletterar sin information om avgifterna till PPM-spararna. Det är konstigt att bankerna tar en avgift för Internettjänster, ett jobb som kunden gör själv, säger Lars-Erik Lövdén i en annan artikel. Rubriker på andra artiklar är: "Dolda avgifter som tillkommer ofta – redovisas inte", "Felaktiga avgifter som tagits ut", "Fondavgifter sjunker inte, trots stordriftsfördelar när fonder fusioneras", "Fondbolagens avgifter onödigt höga" och "Mörkning av kostnader – 10 av Sveriges 17 största fondbolag struntar i att visa samtliga kostnader".

Dålig fondreklam (år 2000–2004)

I några artiklar skriver man om att reklamen inte tydliggör riskerna med fondsparande, använder värdeladdade ord och spelar för mycket på känslor. Man skriver också att vi har fått en väldig ökning av reklam som inte alltid är informativ och kostar konsumenterna mycket pengar: 300 miljoner kronor år 1999. Fondreklamen måste tala om vad förvaltningen verkligen kostar, är en av slutsatserna i artiklarna.

Högt risktagande etc. (åren 2000–2004)

Flera artiklar handlar om ett högt risktagande överlag i de nya fonderna och om omedvetenheten om detta hos många kunder. Även de stora riskerna i att satsa på småföretags aktier påpekas.

PPM-fonderna (åren 2000–2002)

Ett antal artiklar har rubriker som: "PPM-fonder: dålig utbildning och information", "PPM har tappat greppet om kostnaderna" och "Osynliga kostnader i PPM-fonderna. Den administrativa avgiften som PPM tar ut är hög". Slutsatserna i dessa artiklar handlar om att PPM hämmar fondbyte, att konsumenterna inte får några kontoutdrag, att Internetsidorna hos PPM saknar fullständig information och att PPM har ett krångligt och obegripligt system för fondfördelning.

Gynnande av egna fonder m.m. (åren 2000, 2001, 2003)

Artiklar finns med rubriker och slutsatser som "AMF har gynnat vissa kunder på andras bekostnad. Gynnat Sverigefonden på moderbolagets bekostnad", "Lägger vinnarakter främst i Sverigefonden. Låter den lilla fonden köpa först och det stora livbolaget följer efter och påverkar aktiekurserna så att den lilla gynnar den stora" och "Fond köper utländska aktier via aktiemäklare hos ett systerföretag (ger dubbelt courtage), använder egna banken som förvaringsinstitut (höga avgifter)". Dessutom skriver man i artiklarna att "Favorisering av egna mäklarfirmor vid aktieaffärer. Inom SHB gjordes 31 % av aktieaffärerna internt" och att "Ofta har inte analys- och transaktionsfunktionerna separerats. (Rubriken är 'Börschefen till attack'). På detta vinner framför allt mäklaren som kan öka sina marknadsandelar och få in höga courtageintäkter".

Intressekonflikter (åren 2000–2004)

I en analytisk artikel står: "§1 i fondlagen. Fondbolaget och förvaringsinstitutet skall handla oberoende av varandra och uteslutande i andelsägarnas gemensamma intresse. Nyckelordet är uteslutande. Dvs. inga andra hänsyn får tas. I verkligheten är nästan alltid fondbolagen dotterbolag till en bank eller försäkringsbolag och de gör mycket som inte gynnar andelsägarna. Enklaste exemplet är avgifterna. Om rättvisa avgifter gällde borde en fond som växt sig hundra gånger större få glädje av fondens stordriftsfördelar ...Reklam och affärer. MF och reklam är områden där fondbolagen ofta utnyttjas för att gynna andra delar av den bank eller det försäkringsbolag där de ingår. MF som anspelar på rädsla m.m.". I en annan artikel står: "I det handelssystem som infördes 2000 fanns en funktion där man kan skilja på vad som är kundhandel och vad som är trading." Såvitt författaren vet används inte den funktionen, i alla fall offentliggörs inte den informationen. I

en tredje artikel redovisas hur Calpers, USA:s största pensionsfond, avser att identifiera en "myriad" av potentiella intressekonflikter, t.ex. att börsföretagen kan bryta mot redovisningsregler, vilseleda aktieägare och analytiker och t.o.m. begå brott. Intressekonflikter kan finnas mellan företag och investmentbanker, aktieanalytiker, ratings institut, långgivare och advokater, tror Calpers.

Expansiv, osäker Internethandel (år 2000)

Det finns också artiklar med rubriker och text som: "Överhettade nät-mäklare", "Den exploderande Internethandeln med aktier oroar FI som fått in många klagomål från allmänheten på säkerhet och tillgänglighet", "Internetbanker svarar inte på enkla e-postförfrågningar, visar en undersökning av Egain", "Svenska Internetbanker tar betalt för arbete som kunder utför", "Lång tid att överföra pengar från flera Internetbanker", "Fondsparandet över nätet har ökat lavinartat" och "Riskerna med aktiehandel på Internet, ett klick för mycket och du har köpt dubbelt så många aktier som du hade tänkt".

Dåliga prospekt (åren 2000–2002)

En artikel har rubriken "FI gör ingen kontroll av att uppgifterna i prospekt stämmer". Exemplet Net capital och Comexchange redovisas i artikeln. Deras prospekt granskades senare av OM Stockholmsbörsen och fälldes. I andra artiklar står följande: "Rådgivare slipper ansvar för dåliga prospekt - konstateras i avhandling. Till exempel inte för emissionsbanker och rådgivare. Sådant ansvar finns i andra länder" och "Prospekt och annan information vid börsintroduktion är undermåliga".

Hedgefonder (år 2000, åren 2002–2004)

Flera artiklar handlar om t.ex. att hedgefonder nu introduceras på den svenska finansmarknaden och om orättvisa regler för hedgefonder. Andra teman i artiklarna är att hedgefondernas avgifter är höga och orättvisa. SEB stängde till exempel en hedgefond och startade en annan – allt enligt artikeln för att kunna ta ut nya avgifter från kunderna.

Fond-i fond (åren 2000, 2002–2004)

Några artiklar har rubriker som till exempel "Se upp för avgifterna i fond i fond-produkterna". I artiklarna skriver man att fond i fond-produkter blir allt populärare bland småspararna. Nackdelen för spararen är att avgiftsaspekten. För varje lager som läggs på tillkommer en ny avgift och det är så klart den som är själva affärsidén. Finansbranschen tar ut för höga paketeringsavgifter för sina sparprodukter. Många tjänster är för komplicerade och

omöjliga att värdera för spararen och fondförvaltarna tar betalt utan koppling till deras prestationer. Fondförvaltaren gör jobbet och flyttar sparpengarna till lämplig fond i fondbuketten. allt för en extra avgift. Å andra sidan tas ingen reavinstskatt ut när fonderna i portföljen byts ut. Nackdelen är den höga avgiften samt att det är svårt att utvärdera hur fond-i-fondförvaltaren sköter sitt jobb.

Försäljning, flyttning av aktier (åren 2000, 2002–2004)

Några artiklar handlar om att försäljning av aktier är krångligt och det blir många fel (skatteregler) och att flyttningsrätt saknas. När fonder fusioneras hamnar kunden hos ibland en förvaltare hon inte valt. Gunnar Lund tänker se över reavinstskatten vid fondflytt. 03-02-24.

Försämrade service, tillgänglighet (år 2000)

En artikel behandlar hur bankerna m.fl. ger sämre service åt kunderna och flyttar över arbetet i samband med anskaffning av aktier och fonder m.m. till kunderna.

Konsekvenser vid fusioner av fonder (åren 2001–2003)

Artiklar finns om vad som händer med kunderna när fonderna köper upp varandra eller fusioneras. Fusioner gör det än viktigare att slopa skatten vid fondbyte (planerad fusion mellan SEB och Föreningssparbanken vilken skulle medföra minskad konkurrens).

Klagomål till fonderna (år 2001)

I en artikel konstateras att det inte förs någon offentlig statistik om klagomål som inkommer till fonderna. ”Få sparare klagat i dag hos fonderna. Få känner till att fonderna har särskilda klagomålsansvariga. Information om tjänsten har inte varit särskilt omfattande.”

Försäljningsmetoder (år 2001)

Ett antal artiklar handlar om telefonförsäljning av fonder och att det kan strida mot MF-lagen.

Aktiva ägare, ägarstrategier (åren 2001–2002)

Artiklar finns med rubriker som: ”Fonderna ej aktiva ägare, ger inte heller information till sina kunder om ägarstrategi” och ”Institutioner bör ta ett större ägaransvar. Fonder redovisar inte hur de röstar på bolagsstämmorna i de bolag de äger aktier.”

Sekretess (år 2001)

Artiklar som handlar om att "bankerna tolkar sekretessreglerna som de vill" och att "det saknas klara regler för banksekretess. Det kan snedvrída konkurrensen mellan breda finanskoncerner och specialiserade företag. Och företag skyddas inte."

Aktiv benchmarking hos tillsynsorgan (år 2001)

Det följande är ett utdrag från en artikel om brittiska tillsynsorganet FSA: "Brittiska fonder utsätts för mätningar av vilka som är bäst i branschen och ett frågebatteri för att sätta fingret på tveksamheter."

Gåvor, belöningar (år 2001)

I samma artikel beskrivs hur FSA i GB vill att engelska företag ska kunna beskriva omfattning och art av de gåvor och tillställningar som mäklarna bjudit på och att skärpta regler ska få bort fondfusket. Det amerikanska SEC har antagit regler som förbjuder fonder att ge belöningar till mäklare som marknadsför deras fonder.

Inga pilotfall, inga prejudicerande rättsfall (åren 2001, 2003)

Artiklar finns som konstaterar att pilotfall på överklaganden inom värdepappersområdet knappast förekommer i Sverige. Det saknas reella möjligheter till grupptalan. Konsumentverket ligger lågt. KO varnar för att ett stort antal ärenden aldrig kommer upp i domstol eftersom Konsumentverket riskerar att få betala motpartens rättegångskostnader. De som klagat vill ha KO:s bistånd i rättstvist. Men Konsumentverket har varken råd eller tid att ta tag i alla ärendena. Så har inte Konkurrensverket det, säger KO.

Sanktioner, behovet av nya regler (åren 2001, 2002)

Det behövs nya civilrättsliga regler mellan kund och säljare samt skadeståndsansvar skriver man i en artikel. Där skriver man också att ersättningsproblemet och hur grupptalan ska kunna ske måste lösas. I en annan artikel refererar man till en utredning som IMF gjort. I utredningen konstaterar IMF att det är ytterst sällan som Finansinspektionen nyttjar de direkta sanktioner som finns att tillgå för myndigheten. "Det hände senast strax innan jul då FI drog in tillstånden för fondbolaget Invit Fonder AB. I de allra flesta fallen utmynnar FI:s utredningar på sin höjd i en moraliserande reprimand."

Blankning, aktieutlåning (åren 2002–2003)

En artikel handlar om att fondjättarnas aktieutlåning är problematisk. Hur stor den är vet ingen. Regelverket i USA är vassare enligt artikeln. Där tillåts endast blankning av aktier när kurserna stiger. Där redovisas också all

blankning som sker öppet. En utredning om effekter efterlyses av Aktiespararna i en annan artikel. Där jämförs blankningsaffärer i USA och Sverige.

Svårt att få rätt mot finansiella bolag (år 2002)

En artikel skriver om hur hopplöst det att få rätt mot mäklare. Endast 7 av 164 klagomålsärenden hos ARN har fått gehör. De rör alla hanteringsmissar hos företaget, t.ex. att man missat att sälja aktier som avtalat.

Revisorer som inte upptäcker fel (år 2002)

I en börskrönika i DI står följande: "Finns det bevis för något enda fall där revisorer på egen hand påtalat missförhållanden i ett svenskt börsföretag? Knappast i modern tid. Det finns inga tydliga fall där mindre investerare haft konkret hjälp av de kontrollinstanser som ska finnas, nämligen Börsen, FI och revisorer. Sådant tär på förtroendet."

Självreglering (år 2002)

Börsen granskar sig själv, och det är olyckligt med tanke på att börsens huvudägare är storbanker som själva agerar på marknaden, skriver man i en artikel. Börsen offentliggör inte varnade företag. Däremot görs detta för beslut om sanktioner. Angående budplikt. Aktiemarknadsnämnden lämnar undantag i för många fall.

Arbetsätt, strategi för tillsyn (år 2002)

"Skilda världar i jakten på fusk bland fonderna" är rubriken på en artikel. Innehållet i den artikeln är följande. I USA tar SEC i hårdare och kan i värsta fall stämma en förvaltare eller ett fondbolag. I Sverige är en viktig del att granska nya fondföretag. Men när fonderna kommit i gång får de normalt inte besök av inspektörerna. SEC tvingar stora bolag och bolag med högriskfonder att öppna böckerna vartannat år. I USA laddar utredarna ned alla fondernas och fondförvaltarnas affärer och kör dessa data så att de får en bild av vad som skett. FI granskade år 2001 speciellt fondförvaltarnas egna aktieaffärer, men granskningen avsåg endast fondbolagens riktlinjer och rutiner. FI tog inte reda på om förvaltarna följde reglerna. De bolag som hade brister fick en tillsägelse. I USA stämde en handfull fondbolag för orättvis fördelning av börsintroduktioner. I Sverige bevakas inte introduktioner lika hårt. FI medger att man måste göra mer. "Syftet med vår tillsyn är att se till att det finns interna kontroller och regler" (Eva Ekström, FI). "... vi bör flytta makt från mygelkorridorerna till det juridiska systemet för att värna den lilla spararen." (Aktiespararnas VD om tillsynsstrategin i Sverige). I en annan artikel citeras Ingrid Bonde: "Historisk sett har Finansinspektionen ansett att man inte ska gå in och göra affärsmässiga bedömningar i bolagen.

Nu flyttar vi fram positionerna något." I en annan artikel uttalar sig Claes Norgren om Finansinspektionen: "Vi borde ha uppmärksammat problemen kring de oerhört uppdrivna aktiekurserna mer än vi gjorde. ... intensiteten kunde ha varit större." "I de flesta andra EU-länder kan motsvarigheten till FI utdöma böter, en möjlighet som Claes Norgren efterlyser."

Fåinnehavsfonder (år 2002)

Artikel som handlar om att fåinnehavsfonder är riskabla.

Öppna dörrar – mäklari, analys etc. (åren 2000–2004)

Här finns exempelvis artiklar med rubriker och slutsatser som: "Bubblan avslöjade problemen", "De öppna dörrarna mellan finansvaruhusens olika avdelningar, mäklari, analys och corporate finance har ifrågasatts förut, men så länge som marknaden gick bra och kunderna tjänade pengar var kritiken inte särskilt högljudd. Nu däremot kommer kritiken från allt fler håll." "Finansbranschen tvingas till förändringar av marknaden för att återupprätta investerarnas förtroende."

Kunden drunknar i information (år 2003)

I en artikel konstateras att kunden drunknar i papper och att nya rådgivningskrav gör bankerna överambitiösa. I sin iver att följa dessa regler har bankerna sammanställt tjocka handlingar som kunderna får ta del av. Mycket av innehållet är allmän information om olika typer av placeringar och inte anpassat just till en viss kunds behov. Chefen vid Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Britt-Marie André, är kritisk till upplägget som innebär att en ovan kund får svårt att "se skogen för alla träd". Idealet vore att den allmänna informationen görs kort och att kunden sedan får veta mer om just den placeringen som hon/han är intresserad av, exempelvis räntefonder. Om dokumentationen blir för omfattande kan den motverka sitt syfte.

Etisk medvetenhet i finansbolagen etc. (åren 2002–2004)

I en artikel står det att finansanställda misstror den egna etiken. Här står bl.a. följande: "Den etiska medvetenheten i bank- och finansföretagen är låg eller mycket låg. Det anser var tredje anställd enligt en enkät som Finansförbundet gjort. Nästan var fjärde anställd har lågt eller mycket lågt förtroende för hur det egna företaget hanterar etiska frågor". Framför allt handlar problemet om att vara rådgivare och säljare. I en annan artikel uttalar sig etikexperter om Erik Åsbrinks förtroendekommission. De tror inte på fler regler som ändå kommer att kringgås. De anser att det måste till ett nytt tänkande i näringslivet, mera diskussion, öppenhet och genomskinlighet, införande av demokrati i den ekonomiska sfären, åtgärder som kan leda till en ny moral. Börschefen säger: "Jag har svårt att tro att eftertänksamma

bankledningarna inte förstod vad de höll på med och att de inte förstod att börserna var orimligt värderade. Riksgäldens chef säger: "Bankerna valde att blunda för vanligt förnuft i sin fondförsäljning. Det är att vilseleda. Riksgäldens chef angående förtroendekommissionens nya regler." "Ta Skandia. FI skötte tillsynen enligt regelboken men borde ha frågat sig vad det är för andan som präglar försäkringsbranschen."

Mål, målkonflikter, visioner, krav på konsumentskyddet (år 2003)

Det är oerhört angeläget att staten har mål, visioner och krav på omfattningen av konsumentskyddet...", uttalar Ingrid Bonde i en artikel. I en annan artikel säger KO att "FI ska värna konsumenternas intressen och stabiliteten på den finansiella marknaden. Stabilitet i första rummet: Där finns en inbyggd intressekonflikt i uppdraget. Det finns risk att om FI skulle tvingas att välja mellan konsumentintressen och stabiliteten så måste det bli det senare."

USA:s fondtillsyn jämfört med svensk (år 2003)

Rubrik på artikel: "Fondfusk sänker USA:s mäklare". Välkända Bear Sterns sparkar enligt artikeln sex personer för fondfusk. Amerikanska och brittiska inspektioner jobbar hårt för att kartlägga otillåten handel i fonder. Men svenska FI struntar i sådana undersökningar. Finansinspektionen är upptagen med frågan hur framtidens tillsyn av fonder ska se ut. I USA dras allt fler fondbolag in i fondskandaler. I Tyskland rullades tveksamheter upp. FSA i Storbritannien kartlägger sen handel. "Vi håller nu på att jobba fram en strategi för den framtida tillsynen av fonder, säger Eva Ekström på FI. En annan artikel handlar om analysfusk i USA inom två investmentbanker och att 9 miljarder kronor dömts ut i böter efter dålig aktierådgivning. New Yorks stadsåklagare driver fall i domstol och i förhandlingar. Ännu ingen utomstående kontroll av de tuffare regler för analytiker som införts den 1 mars i Sverige. "För första gången varnas ett stort och välkänt fondbolag av FI (2002 december). Överskridit gränser för tillåten mängd onoterade aktier".

Marknadsmisshandlingar, insider (åren 2000–2004)

Flera artiklar handlar om insiderproblematiken. Bland annat efterlyser Aktiespararna en ny övervakning.

Företagsobligationer (år 2004)

Artikel som handlar om att det är lönsamt men riskfyllt att låna ut till företag. Det har blivit allt vanligare att hushållen frågar efter företagsobligationer. Företagsobligationer har en högre risk än stadspapper eller bostadsobligationer. Bolagen kan gå i konkurs. Dramatiska fall i börskursen eller annan turbulens kring ett företag höjer räntan på företagsobligationerna. Nack-

delen jämfört med annat obligationssparande är att företagsobligationerna ofta har ett högt minimibelopp (vanligast 100 000 kronor, men en del säljs i poster om 10 000 kronor).

Investeringsbedrägerier (år 2004)

Rubrik på artikel: "Så undviker du investeringsbedrägerier."

PPM-förvaltare (år 2004)

Ett nytt fenomen har enligt en artikel dykt upp på fondmarknaden – PPM-förvaltare. Fondexperten Jonas Lindmark är starkt kritisk och liknar företagen vid Nigeriasvindlare. Finansinspektionen undersöker nu om dessa har tillstånd.

Sen fondhandel (år 2004)

Det kan inte uteslutas enligt en artikel att även svenska företag har tillåtit felprissättningar i fondhandeln, s.k. market timing, som skapat USA:s största härva hittills. Alla fondsparare får därmed inte lika villkor.

WARRANTS (ÅR 2004)

Carnegie kliver nu enligt en artikel in på glödheta warrantmarknaden i Sverige.

2.3 Klagomål som kommit in till konsumenternas Bank- och finansbyrå under åren 2000–2004

Antal ärenden inom värdepappersområdet som kom in till konsumenternas Bank- och finansbyrå har växt kraftigt under tidsperioden, från ca 560 år 2000 till över 1 400 år 2004. De flesta klagomålen avsåg: **hantering av kunders affärer, klagomål på rådgivning, brist på information och avgifter, courtage och höga kostnader.** Därtill finns några grupper med färre antal klagomål: **Sekretess- och säkerhetsfrågor, dålig tillgänglighet och service, sammanläggning, nedläggning av fonder, avtalsfrågor, dålig och vilseledande information, intressekonflikter och klagomål på premieobligationer.**

Hantering av kundernas VP-affärer (åren 2000–2004)

Ett stort antal klagomål på institutens handläggning av kundernas VP-affärer förekommer varje år. Det kan t.ex. handla om att en affär inte blivit utförd enligt önskemål eller att den utförts vid fel tillfälle och till en ofördelaktig kurs. Det kan också handla om överskridande av förvaltaruppdrag, vilket gett

förlust eller att man ifrågasätter en banks rutiner för kontroll av rätt avkastningskonto, då avkastningen t.ex. hamnat hos en f.d. man.

Klagomål på rådgivning

Det näst vanligaste klagomålet rör rådgivning man fått i anslutning till en VP-affär och att ingen har frågat efter kundens ekonomiska situation, syftet med placeringen och riskprofil. Fonder har varit på modet och kapitalförsäkring har sålts som placeringsprodukt till en bred kundgrupp. Banker har ofta gett rådet ligg kvar när börsen dalat.

Brist på information

Andra klagomål handlar om att man saknar rena basfakta om hur olika värdepapper och fonder fungerar. Frågorna visar på ett stort behov av information om grundläggande fakta och om förköpsinformation. Frågorna handlar t.ex. om bristande information om ändrad inriktning av placering eller vad man kan göra när bolag meddelar att de inte vet när likvid kan utbetalas eftersom likvida betalningsmedel saknas. Det kan också handla om avgifter för byte av fond, fonders rätt att ta ut avgift för historisk redovisning och banks rätt att via depå, utan kundens medgivande, köpa teckningsrätter.

Avgifter, courtage, höga kostnader m.m.

Det finns också klagomål på att felaktig avgift betalats eller felaktig information av avgifter för fonder givits, att en alltför hög uttagsavgift tagits ut i samband med avslut av kapitalförsäkring eller bankens rätt att kräva avgift för två år.

Sekretess- och säkerhetsfrågor

Andra klagomål handlar om bristande banksekretess vid bodelning och fel information om säkerhetskrav.

Tillgänglighet, service

Klagomål finns också på hur muntliga aktieaffärer går till vid köp, att företaget ej svarat på förfrågan och på svårigheter att nå klagomålsansvarig samt dåligt bemötande i övrigt. Dessutom klagas man på att utredningstiderna för fel vid banker varit alltför långa, dåligt bemötande vid reklamation och långa svarstider på förfrågan via brev.

Sammanläggning, nedläggning av fonder

Några klagomål handlar om att kunden har drabbats av skatt när fonder slagits samman och effekter på kundens ekonomi av fondavveckling eller nedläggning.

Avtalsfrågor

Klagomål om avtalsfrågor handlar t.ex. om utformning vid diskretionär förvaltning, skäligheten i att avtalsvillkor medför friskrivning från ansvar vid avbrott i förbindelserna kund–bank och avtal om depå och banks rätt att vidta åtgärder.

Dålig, vilseledande information

Det finns också klagomål på vilseledande information om månadsbetalning vid köp av premier, att det saknas t.ex. uppgifter om höga kostnader, livbolags ansvar för prospekt som utlovar trygghet i alla situationer, säker placering på kort och lång sikt, bank som informerat fel i broschyr om valutarisk i garantifond och brutit mot villkor samt marknadsföring av viss fond och falska uppgifter om hävstångseffekt i fond.

Intressekonflikter

Påpekanden och klagomål över att bank rekommenderar egna fonder.

Premieinvests obligationer

Ett större antal klagomål har också inkommit på Premieinvests försäljning av obligationer.

2.4 Några konsumentproblem som uppmärksammats i andra länder

Liknande förhållanden inom den finansiella sektorn råder i andra länder. Det kan också vara så att konsumentproblem har uppmärksammats tidigare i t.ex. USA och Storbritannien. I USA har ägarstyrning, intressekonflikter och kopplingen mellan fondmäklare, rådgivare, revisorer och analytiker varit en central fråga för SEC att utöva tillsyn över i början av 2000-talet, även sen fondhandel och ledningsansvaret för informationen till kunderna. Så kallad blankning och nya finansiella produkter som hedgefonder har också tidigt uppmärksammats.

3 Vad Konsumentverket utövat tillsyn över inom VP-området under åren 2000–2004

Konsumentverket har tre vägar att bevaka konsumenternas intresse på det finansiella området. Man kan genomföra tematiska tillsynsinsatser, agera med anledning av enskilda klagomål och KO kan föra talan i ARN, Marknadsdomstolen eller i allmän domstol.

Vi kan konstatera att Konsumentverkets insatser i dessa avseenden till allt dominerande del handlar om **marknadsföring av fonder**.

- De har avsett två större tillsynsinsatser på området om att granska ett antal *annonserkampanjer för fonder* under åren 2000–2001. En av tillsynsinsatserna var ett regeringsuppdrag.
 - I övrigt handlar det om att lämna påpekanden etc. i 25 enskilda ärenden, varav 22 ärenden avsett marknadsföring. Påpekandena har i huvudsak avsett en annons, vid ett tillfälle och i ett fondföretag.
 - Endast i två fall har KO fått till stånd en fällande dom i marknadsdomstolen, bägge avsåg marknadsföring.
 - Grupptalan vid ARN har inte prövats på värdepappersområdet.
 - Ett godkänt informationsföreläggande och 1 godkänt förbuds-föreläggande (marknadsföring)
-

3.1 Tematiska tillsynsinsatser

Under perioden har Konsumentverket publicerat två rapporter inom värdepappersområdet: Privat pensionssparande (rapport 2000:17) och Granskning av fondreklam (rapport 2000:18). I den första granskningen gjordes en mindre undersökning av fondbolagens annonsering under hösten 1999. Den omfattade annonser ur ett par månadsutgivningar av fyra rikstäckande dagstidningar samt fem specialtidningar. I den andra granskningen har verket undersökt den fondreklam som förekom under våren 2000 i direktreklam, specialtidskrifter, dagstidningar och tv-reklam. Sammanlagt rörde det sig om ungefär 85 annonser.

3.2 Enskilda klagomål

Konsumentverket har med anledning av enskilda klagomål agerat i någon form i 25 fall inom värdepappersområdet under åren 2000–2004. 22 av dessa fall avsåg marknadsföringslagen, 1 konsumentkreditlagen, 1 lagen om avtalsvillkor (1 ingen hänvisning till lagrum). År 2000 var det 9 ärenden, år

2001 1 ärende, 2002 6 ärenden, 2003, 2 ärenden och 2004 7 ärenden. 8 av de 25 ärendena avsåg obligationer, 5 aktier och 12 fonder.

3.3 Avgjorda KO-ärenden i Marknadsdomstolen

Två domslut i Marknadsdomstolen har fallit till KO:s fördel under perioden.

Bägge avsåg marknadsföring av fond år 2002. De var

- KO mot HQ. SE Fondkommission AB, namnändrat till Avanza Fondkommission AB (2002:4).
- KO mot AMF Pension Fondförvaltning AB (2002:13).

Under år 2006 har två ytterligare fall på värdepappersområdet avgjorts till KO:s fördel, nämligen KO mot Nordnet (2006:4) och Premieinvest (2006:6).

3.4 Ansökningar om KO-biträde i enskilda tvister

Uppgifterna nedan är hämtade från Konsumentverkets årsredovisningar¹².

Tabell 1 Ansökningar om KO-biträde

År	Ansökningar som prövats	Ansökningar om stämning	varav vp-området
2000	35	3	0
2001	12	1	0
2002	18	0	0
2003	123	1	0
2004	66	1	ej uppg

3.6 Grupptalan¹³

Under år 2000 påbörjade KO arbetet med en grupptalan som avsåg PFK Fondkommission AB. Konsumenter hade vid tecknande av aktieindexobligation erbjudits avgiftsfri depå hos PFK. Efter något år belade PFK depån med avgift. KO yrkade bl.a. att avgifter inte skulle tas ut fram till dess inlösen

¹² Det framgår inte av årsredovisningarna om de mål där KO biträtt under året också är inkomna under det aktuella året. Det är också oklart om de mål som KO redovisar är de enda där KO beslutat att biträda enskild konsument. Vid en jämförelse med den utvärdering som gjorts av verksamheten framgår att KO mycket väl kan ha beslutat om biträde i fler fall än de mål de redogör för i årsredovisningarna. Det finns ingen bra redovisning i kedjan ansökan, beslut om biträde, avgörande.

¹³ Sedan 2002 har KO även möjlighet att väcka grupptalan vid allmän domstol.

av obligationen skedde. ARN beslutade dock att avvisa KO:s anmälan på grund av att alla konsumenter inte hade anspråk mot näringsidkare på väsentligen likartade grunder. I övrigt har KO inte väckt någon grupp talan på det finansiella området.

3.7 Informations- och förbuds förelägganden¹⁴

Godkända Informationsförelägganden

Ett informationsföreläggande har gjorts under perioden. Det avsåg SPP Fonder AB. KO ifrågasatte att fondens marknadsföring var i överensstämmelse med överenskommelsen med Fondhandlarnas förening angående varningstext i TV-reklam (år 2001).

Godkända Förbuds förelägganden

Ett förbuds föreläggande skedde år 2001. Det avsåg Banque Invik Luxembourg Filial och dess marknadsföring av fonder.

3.8 Ärenden i ARN där konsumenten fått bifall under åren 2000–2005

Konsumentverket har inte gjort någon gruppanmälan till ARN som lett till bifall. Flertalet anmälare är privatpersoner som anmäler någon form av fel i hanteringen av deras värdepappersaffärer hos finansbolag. Det kan t.ex. handla om försäljning av aktier skett utan en beställning från kunden eller att bank inte lämnat information om riskerna med t.ex. optioner. Totalt finns 38 ärenden där konsumenten fått bifall av ARN på värdepappersområdet. I 5 av dessa fall har inte rättelse skett.

Tabell 2 Antal ärenden som inkommit till ARN med bifall till konsumenten under perioden 2000–2005 (Källa: ARN)

Antal/typ av ärende	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Tot
Totalt antal	5	11	9	3	7	2	1	38
– rådgivning	1		2		2			5
– hantering av kunds affärer	4	11	7	3	5	2	1	33

¹⁴ Uppgifterna är hämtade ur Konsumentverkets diarium.

3.9 *Konstaterade effekter av insatserna*

Enskilda ärenden

I 6 av 8 fall inom värdepappersområdet under åren 2003 och 2004 säger näringsidkaren i sitt svar på Konsumentverkets påpekande att man avser att ändra det som tidigare varit fel. Ofta förklarar man också att lagöverträdelsen var ett misstag. I två fall förklaras beteendet från näringsidkaren med att det var en gammal broschyr som råkat ligga framme, samtidigt som näringsidkaren påpekar att ett sådant agerande inte längre är aktuellt. Näringsidkaren ändrar sig alltså frivilligt efter kontakten med Konsumentverket.

Av dokumentationen framgår inte om Konsumentverket kontrollerar näringsidkaren utöver den aktuella lagöverträdelse klagomålet gäller. Inte heller framgår där om näringsidkaren själv kontrollerar övrig verksamhet inom det område ärendet gäller eller ges indikationer på att Konsumentverket når ut till konsumenterna med resultat/information från ingripandet i det enskilda ärendet.

I Konsumentverkets styrdokument sägs inget om att ingripanden i enskilda ärenden ska följas upp. Av vad som går att utläsa i övrigt från ärendekartläggningen och intervjuer genomför Konsumentverket ingen uppföljning av avslutade enskilda ärenden, detta även om verket i vissa fall inte fått näringsidkarens ord på att denne skall ändra sitt beteende.

Tematiska tillsynsinsatser

Utredningen om marknadsföring av pensionssparande kom inte med några förslag till åtgärder. Myndigheten höll i annat sammanhang på med ett sådant arbete via överenskommelsen med Fondbolagens förening. Granskningen av fondreklam har enligt rapporten lett till ett antal ärenden där Konsumentverket begärt in yttranden. Någon dokumentation av dessa ärenden finns inte hänvisad till i ärendeakten. För övrigt konstaterar Konsumentverket att många fondbolag och banker har tagit hänsyn till reglerna i överenskommelsen.

Någon skriftlig uppföljning av rapporterna har inte gjorts (och inte heller planerats). Konsumentverket bedömer att problemen med marknadsföring av fonder har minskat till följd av kursnedgången. En indikation på det är, säger man, att färre klagomål inkommit till verket. Det menar verket också är förklaringen till att inga tematiska tillsynsinsatser gjorts efter år 2001.

I rapporten Granskning av fondreklam skriver verket att man vid sammanställandet av resultatet av granskningen har funnit anledning att rikta särskild kritik mot ett antal tidningsannonser, ett direktreklamutskick samt en hemsida på Internet. Någon hänvisning till dessa nya ärenden finns inte. Någon systematisk uppföljning görs inte.

4. Vad Finansinspektionen har utövat tillsyn över

Finansinspektionens tillsynsinsatser under åren 2000–2004 har skett i form av temagranskningar och enskilda tillsynsundersökningar.

Temagranskningarna har varit:

- en egeniniterad kartläggning år 2001 av konsument- och uppförande-frågor (Aktiemarknad för alla),
- Ett regeringsuppdrag år 2001 – Finansinspektionen skulle göra en lägesbedömning som omfattade bl.a. regelefterlevnad, brister i intern kontroll (IK) och informationsgivning,
- fyra temaundersökningar som gjordes i slutet av år 2003 och under år 2004. En handlade om **sen fondhandel och s.k. market timing**. En annan handlade om värdepappersföretagens rutiner vid kundorder och om kund får bästa möjliga villkor. I en tredje kartlades och analyserades intressekonflikter i fondbolag och gentemot förvaltningsbolag. En fjärde temaundersökning avsåg information som ges till kunder vid emission och försäljning av indexobligationer.

Finansinspektionen har gjort 223 enskilda tillsynsundersökningar. De har ibland varit grupperande i teman. Till delar har de bildat underlag för kartläggningen och lägesbedömningen som nämnts ovan. Hälften av undersökningarna avser en standardiserad modell för tillsyn av fonder och infrastrukturföretag (riskhantering, intern kontroll etc.). Övriga ärenden avser mer konsumentnära undersökningar. Ungefär hälften har avsett platsbesök, den andra hälften skrivbordsundersökningar.

4.1 Vilka områden för konsumentskydd har FI varit inne på?

I tabell 3 nedan finns en sammanställning av de områden för konsumentskydd som ärenden registrerade i Finansinspektionens diarium under begreppet tillsynsundersökningar på värdepappersområdet avsett att utöva tillsyn över under åren 2000–2004.

Tabell 3: Värdepappersärenden åren 2000–2004 fördelade på områden för konsumentskydd och frekvens

Antal	Områden för konsumentskydd
121	Ett grundläggande stabilitetsinriktat skydd av konsumenternas tillgångar och fordringar som förvaltas av företagen (60 st skriftliga begäranden om information/åtgärd avseende kapital, skulder, placeringar mm ; 41 st internkontroll enligt FFFS 1999:12 – organisation, styrning och kontroll mm). Informationssäkerhet.
31	Systemstabilitet i infrastruktur för värdepappershandeln; tillsyn av marknadsplatser
30	Etiska regler och klagomål Aktionsplan (etiska regler, rutiner för klagomål, anställdas affärer, regelansvarig) inkl. uppföljning av klagomål.
11	Intressekonflikter (rapport): gynnande av egna fonder, öppna dörrar mellan mäklari, analys mm, ej oberoende styrelse/ledning, bonusprogram, förekomst av gåvor, värdepappersutlåning, internttransaktioner (delvis), även i kartläggnings- och lägesrapporten.
10	Sen fondhandel (rapport).
8	Hantering av corporate finance-uppdrag.
5	Hanteringen av kundorder (rapport).
2	Dokumentation av rådgivning.
2	Kapacitet för Internet.
1	Fondbolagens information (ingår i rapport ovan).
1	Indexobligationer (rapport) år 2005 ej med i diariet åren 2000–2004.
2	Övrigt (återförsäljares tillstånd, rutiner för makulering).
223	Totalt

Källa: FI:s diarium.

Ungefär 2/3 av alla ärenden¹⁵ på värdepappersområdet avser ett mer *stabilitetsinriktat skydd* av konsumenternas tillgångar och fordringar som förvaltas av företagen samt samhällets skydd mot att systemet för handel med värdepapper kan slås ut. Under år 2005 har ytterligare två rapporter av intresse i sammanhanget publicerats: Hantering av klagomål i finansiella sektorn och fondbolagens informationsgivning. År 2005 gjordes också en genomgång av personlig rådgivning, som också berörde fondbolag. År 2006 kom en rapport om avgifter efter prestation inom fondbolagen.

4.2 Vilka områden har FI inte utövat tillsyn över i någon mer betydande utsträckning?

Vår genomgång visar att det finns ett stort antal problemområden som uppmärksammas under 2000-talet av utredare, medier, konsumenter via klagomål och även av tillsynsmyndigheter i andra länder. Ett antal av dessa områden har Finansinspektionen i varierande grad utövat tillsyn över.

¹⁵ Då räknas ärendena som handlar om informationssäkerhet, uppföljning av tidigare iakttagelser och några av övriga ärenden in bland dessa

I tabell 3 ovan finns en sammanställning av vilka problemområden inspektionen varit inne på i tillsynen på värdepappersområdet. En mer detaljerad redovisning finns i underbilaga 1.

Vi har jämfört i vilken grad FI har utövat tillsyn inom de av experter, medier m.fl. uppmärksammade problemområdena. Vid jämförelsen har vi "mätt" omfattningen på tillsynen utifrån fyra kriterier¹⁶: Andelen företag respektive andelen omsättning i undersökta företag i förhållande till branschen i sin helhet. Den andel av företagen som har undersökts, t.ex. andelen *olika* typer av information. Dessutom har vi bedömt hur pass snävt eller brett urvalet av undersökta företagsformer är i tillsynsinsatserna och antalet år under tidsperioden som täckts in. Ett vägt genomsnitt av dessa kriterier har använts som "mått" på omfattningen av tillsynen.

De områden som FI under perioden 2000–2004 inte i någon mer betydande omfattning utövat tillsyn över är avtalsfrågor, marknadsföring, service och tillgänglighet, delar av hanteringen av kunders värdepappersaffärer, konsekvenser vid fusioner av fonder, aktieutlåning, blankning, oskäligen kostnader och avgifter. Detsamma gäller även information om nya produkter som t.ex. hedgefonder, warrants, fond-i-fond och företagsobligationer. Under perioden 2000–2004 har FI i två enskilda ärenden granskat fondernas rådgivning. Rådgivningen har emellertid under hela tidsperioden bedömts vara ett stort problem för konsumenterna. FI har dock under år 2005 granskat ytterligare tre värdepappersbolags rådgivning. Under de angivna åren förekom inte heller en mer omfattande tillsyn av informationen på värdepappersområdet. Ett undantag var ett ärende år 2001. Under år 2005 har FI dock genomfört en granskning av fondernas informationsgivning och av fondernas avgifter.

4.3 När under tidsperioden fr.o.m. år 2000 gjordes tillsynen?

Vår genomgång visar att det finns ett antal problemområden som uppmärksammades redan vid ingången av 2000-talet av utredare, media, konsumenter via klagomål och tillsynsmyndigheter i andra länder. För de problemområden av dessa som Finansinspektion i en mer betydande omfattning utövat tillsyn över har vi undersökt när under perioden tillsynen skedde. I tabell 4 nedan redovisas hur tidigt under perioden problemet undersöktes.

¹⁶ Kriterierna speglar behovet av att tillsynen har en rimlig grad av närvaro och täckning (företag, företagsformer m.m.) bland dem och det man utövar tillsyn över

Tabell 4: Problemområdena fördelade efter när under tidsperioden från år 2000 och framåt som FI:s tillsyn genomfördes

Hur tidigt under perioden undersöktes och lämnades förslag till hur problemen skulle lösas	Antal
Samma år	7
Nästa år	4
Efter två år	1
Efter tre år	0
Efter fyra år	10

4.4 I vilken grad återkommer tillsynen till problemområdet och i hur hög grad täcker den in befintliga företag inom branschen?

Flertalet av de problemområden som uppmärksammats av experter, konsumenter och medier bedöms också kvarstå vid tidsperiodens slut. Tillsynen riktas också ofta enbart till vissa företag eller delar av branschen. Det kan då finns skäl att tillsynen markerar närvaro under en längre period. Av tabell 4 framgår att huvuddelen av insatserna är av punktvis karaktär. De görs under en begränsad tid under ett år.

Tabell 5: Del av tidsperioden som tillsynen av det aktuella området sker och FI är närvarande på problemområdet

Del av tidsperioden som tillsynen av det aktuella området sker	Antal
under endast ett år	16
två av åren	3
tre av åren	2
fyra av åren	0
alla fem år	2

4.5 Vilka sanktioner har FI utdelat?

Finansinspektionen ingriper mot företag som bryter mot lagar och regler på finansmarknaden. FI kan ingripa genom att besluta om *anmärkning* (endast banker, kreditmarknadsföretag och försäkringsföretag) eller *varning*. Ett sådant beslut om ingripande kan också kombineras med en straffavgift på upp till 50 miljoner kronor för banker, kreditmarknadsföretag och försäkringsföretag. Ytterst har FI rätt att *dra in företagets tillstånd*. I tabell 1 nedan redovisas de sanktioner som FI från år 2000 till januari 2006 utdelat mot företag på värdepappersområdet.

Tabell 6 Utdelade FI-sanktioner på värdepappersområdet åren 2000–2006

Datum	Företag	Sanktioner
2000-02-25	Lernesjö Kapitalförvaltning AB	Tillstånd återkallas
2001-12-19	Invit Fonder AB	Tillstånd återkallas
2002-12-18	Banco Fonder	Varning (efter rättelse)
2003-10-23	Spectra Fondkommission AB	Varning
2004-03-12	Spectra Fondkommission AB	Tillstånd återkallas
2004-04-02	Premie Invest	Ska upphöra m verksamhet vid vite 500'
2004-07-02	CTA Lind & Co Scandinavia AB	Tillstånd återkallas
2004-07-02	Ukova Fondkommission AB	Tillstånd återkallas
2004-09-17	Human Securities Fondkommission	Tillstånd återkallas
2005-01-27	Emotion Fonder AB	Tillstånd återkallas
2005-02-23	Sörmlands Sparbank	Tillstånd återkallas för förvaltning, varning i övrigt
2005-04-04	Fischer Partners Fondkommission	Varning
2005-05-30	Mondial Fondkommission	Varning
2005-10-26	Kaupthing Fonder	Varning
2006-01-30	Kullberg och Spiik Fondförvaltning	Tillstånd återkallas
2006-01-30	Fond-i-fonds tillstånd återkallas	Tillstånd återkallas

Källa: Finansinspektionens hemsida.

Av tabellen framgår att det förekommit få sanktioner under åren 2000–2003, endast ett fall per år. Därefter har sanktioner förekommit i fem fall per år. I cirka en tredjedel av fallen är det fråga om varning. I övriga två tredjedelar har tillståndet dragits in. I nästan samtliga fall har skälet varit *stabilitetsinriktade brister*, t.ex. i organisation, redovisning och förvaltning, intern kontroll, överträdande av placeringsbestämmelser samt informationsmaterial till FI. I ett fall avser bristerna även en intern transaktion som värderas till andelsägarnas nackdel.

Bilaga 6 Konsumentproblem och tillsyn inom försäkringsområdet under åren 2000-04

1. Kort om utvecklingen av försäkringsområdet sedan år 2000

Den 1 januari 2000 trädde den nya försäkringsrörelselagen i kraft. Större frihet gavs åt försäkringstagarna och försäkringsbolagen att själva komma överens om villkoren i försäkringsavtalen. Det skulle underlätta produktutveckling och stimulera konkurrens. Livförsäkringsaktiebolag tilläts att dela ut vinst till aktieägare, ett generellt vinstutdelningsförbud var dock huvudregeln. Före reformen var produktutformningen inom livförsäkring reglerad via de s.k. försäkringstekniska grunderna.

När aktiemarknaden föll kraftigt under 2000–2002¹⁷ – efter en exceptionell starkt uppgång under åren 1995–1999 då börsen steg med ca 270 procent eller ca 30 procent om året – följde kraftiga värdefall på bolagens aktieinnehav. Den s.k. livbolagskrisen blev en följetong i medierna, ”affärerna” avlöste varandra, förtroendet för försäkringsbolagen sjönk drastiskt och statliga utredningar tillsattes. Framåt 2004-05 har en återhämtning av börsen skett. Under 2000-talet har också en EU-harmonisering av regler påbörjats. Internationaliseringen av branschen ökade.

2. Kundklagomål och konsumentproblem på försäkringsmarknaderna under åren 2000–2004

Riksrevisionen har kartlagt och analyserat

- e) Vad statliga utredningar har uppmärksammat för konsumentproblem inom försäkringsområdet under perioden (2.1).
- f) Vad medierna har uppmärksammat för problem inom försäkringsområdet (SvD; DN, GP, Dagens Industri) (2.2).
- g) Vilka klagomål som har inkommit till Konsumenternas Försäkringsbyrå. Delvis också klagomål inkomna till Konsumentverket (KOV) och till Finansinspektionen (FI) (2.3).

¹⁷ Med 54 procent enligt generalindex.

2.1 Offentliga utredningar

Flera statliga utredningar har sedan år 2000 belyst försäkringsområdet. De utredningar som tar upp empiriskt grundade problem för konsumenterna på området är: Slutbetänkandet från Konsumentpolitiska kommittén (SOU 2000:29); Utredningen om finansiell rådgivning till konsumenter (SOU 2002:41); Framtida finansiell tillsyn, utredningen om Finansinspektionens roll och resurser (SOU 2003:22); Förtroendekommissionens rapport (SOU 2004:47), Konsumentskyddet inom det finansiella området, Finansdepartementet, 2005-09-12 och Försäkringsområdet och tillsynen (SOU 2005-11-20).

2.1.1 KONSUMENTPOLITISKA KOMMITTÉNS SLUTBETÄNKANDE (SOU 2000:29)

Utredningen kom samtidigt med börsnedgången (mars 2000) och pekade på ett antal konsumentproblem som berör försäkringsområdet.

Allmänt om finansiella tjänster som även avser försäkringar

- **Avtal** som reglerar finansiella tjänster är ofta otydliga och svårtillgängliga för konsumenterna. Både avtalens utformning och informationen om dessa försvårar för konsumenten.
- Många konsumenter känner inte till vad olika finansiella tjänster kostar. Det är viktigt att finansinstitutens information om **priser och avgifter** för olika produkter och tjänster förbättras.
- Angående **finansiell rådgivning** i allmänhet konstateras att många konsumenter varit missnöjda – och i några fall också känt sig direkt vilseledda – av den information eller de råd de fått av instituten.
- **Säkerhet och tillgänglighet** vid användning av Internet är oklar.

Försäkringar

- Försäkringsbolagens långa **handläggningstider** i samband med **persontrafikskador** uppmärksammas¹⁸.
- Vad gäller **informationen** från bolagen till konsumenter i samband med anskaffning av försäkringar är informationsproblemet stort. Särskilt den kombinerade effekten av skatteeffekter, avgifter och återbäring är svår för konsumenter att urskilja för försäkringar. Man föreslår en kvalitetshöjning av informationen och att ett riskklassificeringssystem utvecklas. De nya finansiella tjänsterna är alltmer komplicerade och ställer höga krav på goda kunskaper och tillgång till information och personlig rådgivning.
- **Marknadsföringen** är sådan att det är svårt att bilda sig en uppfattning om kvaliteten i tjänsterna, dvs. vilken fond som går bäst etc.

¹⁸ Detta problem verkar fortfarande vara aktuellt enl. en rapport från FI (rapp. 2005:7).

- Inom försäkringsområdet konstateras att **fondförsäkring** har ett mycket litet inslag av försäkring och att fondförsäkring i huvudsak **säljs som placeringsprodukt**. Konsumenterna har mycket svårt att jämföra olika fonders avkastning och avgifter.
- Det behövs en samordnande information om **premiepensionen** (i det nya pensionssystemet) och olika former av avtalsförsäkringar.

2.1.2 FINANSIELL RÅDGIVNING TILL KONSUMENTER (SOU 2002:41)

En ny lag för finansiell rådgivning föreslås i utredningen. Företagen blir skyldiga att

- tillse att den personal som utför rådgivningen har god kompetens,
- dokumentera vad som förekommit vid ett rådgivningstillfälle,
- iaktta god rådgivningssed och ta till vara konsumentens intressen och anpassa rådgivningen till den enskilde konsumentens önskemål och behov.
- avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten eller annars är olämpliga.

2.1.3 UTREDNINGEN OM FINANSINSPEKTIONENS ROLL OCH RESURSER (SOU 2003:22)

Konsumentskyddet behandlas i utredningen mera sekundärt som en avvägningsfråga inom ramen för Finansinspektionens (FI) ansvar och tillsyn gällande stabiliteten på de finansiella marknaderna. Man påtalar att konsumenterna har ett "påtagligt informationsunderläge" jämfört med producenterna och att de finansiella tjänsterna på många (konsumentförsvärande) sätt skiljer sig från andra varor och tjänster¹⁹. Man pekar på att finansiella tjänster bara tas i anspråk ett fåtal gånger i livet varför konsumenten har svårt att bygga upp en egen erfarenhetsbaserad kompetens. Utredningen påtalar också att konsumentens svaga ställning accentueras av de inlåsnings effekter som bl.a. nuvarande skatteregler medför.

2.1.4 FÖRTROENDEKOMMISSIONEN OM KONSUMENTPERSPEKTIVET, SOU 2004:47²⁰

Kommissionen betonar särskilt konsumenternas informationsunderläge:

Under senare tid har många fall av missbruk av konsumenters informationsunderläge påtalats. I vissa fall har det gällt enskilda individer som förlorat hela sitt sparade kapital – ibland mer – eftersom de varit i händerna på rådgivare eller mäklare som "spelat" bort deras pengar. I

¹⁹ Särskilt anges att många finansiella tjänster innebär ett konsumentengagemang med leverans långt fram i tiden och med stor ekonomisk betydelse för den enskilde konsumenten.

²⁰ SOU 2004:47, Näringslivet och förtroendet. Redovisningen här bygger helt på utredningens kap. 10 "Finanssektorn – konsumentperspektivet".

andra, mer alldagliga fall har det handlat om att människor placerat i aktier eller köpt pensionsförsäkringar utan att få tillräckligt tydlig information om att det också finns en "nedåtrisk" i denna typ av sparande. Här är det dock inte bara finansföretagen som brustit utan i många fall även andra informationsgivare som massmedia och myndigheter.

2.1.5 ERIKSSONS PROMEMORIA OM KONSUMENTSKYDDET INOM DET FINANSIELLA OMRÅDET, ÅR 2005

Bakgrunden till Erikssons utredning är de förslag som Förtroendekommisionen lämnade för att stärka konsumenternas ställning²¹. Utredningen har fokus på följande: Hur ska konsumenten kunna skyddas mot att *i det enskilda fallet* ingå avtal som är ofördelaktiga för konsumenten och hur ska konsumenten kunna få sin sak prövad när tvist uppstår? Här är emellertid fokus på de *konsumentproblem* m.m. som identifierats i promemorian²². Inledningsvis konstateras – bl.a. med hänsyn till de förändringar som skett i lagstiftningen under senare år²³ – att konsumentskyddet på det finansiella området i stort sett ser ganska bra ut i dag.

De brister i lagstiftningen som tidigare fanns har till stora delar åtgärdats, enligt utredningen. Åtgärder har också vidtagits av tillsynsmyndigheterna för att komma till rätta med en del problem. Men det innebär inte, enligt utredningen, att det inte saknas konsumentproblem på det finansiella området. Utredningen anger problemområden med utgångspunkt bl.a. i de ärenden som KO dragit till Marknadsdomstolen. De exempel som nämns – förutom kapitalförsäkringar - rör dock främst andra områden än försäkringar.

De enda områden som nämns är konsumenternas stora **informationsunderläge – och brist på råd och stöd** till enskilda konsumenter och behovet av att **förenkla och standardisera avtal**.

Utredningen konstaterar att ingripande av tillsynsmyndigheterna sker först i efterhand och oftast blir verkningsfulla bara i den specifika situation som ingripandet avsett. För problem som visat sig vara av mera generellt slag kan det därför vara bättre med lagstiftning eller organisatoriska åtgärder, särskilt med hänsyn till den preventiva effekten, konstaterar utredningen.

²¹ Bland annat att FI och konsumentbyråerna ska tillföras mera resurser, att Fi ska ha huvudansvaret för konsumentskyddet på det finansiella området, att sanktioner skall kunna tillgripas vid vilseledande marknadsföring av finansiella tjänster samt hur relationen mellan KoV och FI ska se ut.

²² Utredningen lämnar förslag bl.a. om ansvarsfördelningen Konsumentverket - Finansinspektionen, om tvistelösningen och om rättgångskostnader. Dessa förslag behandlas ej här.

²³ Utredningen pekar på den nya lagen om finansiell rådgivning (2003:862), att prisinformativlagen nu omfattar finansiella tjänster (2004:347) och på förändring i konsumentkreditlagen (1982:830).

2.1.6 FÖRSÄKRINGAR OCH TILLSYN (SOU 2005:85)

Utredaren pekar på ett antal grundläggande problem för konsumenterna på försäkringsområdet – som också är en utmaning för tillsynen.

1 Skyddet för försäkringstagarnas insatta medel

Att bevaka att försäkringstagarna får de ersättningar som följer av försäkringsavtalet är ett samhällligt skyddsintresse. Tillsynen bör enligt utredaren inriktas på det direkta skyddet av att fordringarna fullgörs, snarare än det indirekta, att försäkringsbolagen ska överleva. Störst vikt bör därför läggas vid att skydda de tillgångar som utgör säkerhet för försäkringsfordringarna (skuldtäckningstillgångarna) och tillse att dessa tillsammans med kapitalbasen utgör en tillräcklig säkerhet för bolagens åtaganden, snarare än att bevaka ett bolags samtliga affärsrisker.

Den stabilitetstillsyn som FI hittills har bedrivit på försäkringsområdet har dock enligt utredaren främst varit inriktad på att säkerställa försäkringsbolagens överlevnad. Det finns enligt honom en motsägelse mellan den stabilitetstillsyn som Finansinspektionen har bedrivit och de utgångspunkter som lagstiftaren har haft. En tillsyn som är inriktad på bolagens överlevnad snedvrider konkurrensen på marknaden. En reglering med marknadsekonomiska förtecken förutsätter möjligheten att misslyckas på marknaden, dvs. att ineffektiva bolag slås ut.

En tillsyn som förhindrar att ineffektiva bolag eller bolagsledning byts ut mot mer effektiva alternativ innebär att villkoren för marknaden sätts ur spel. Inte heller främjas försäkringsmarknadens effektivitet eller konsumentintresset om ineffektiva försäkringsbolag skyddas av tillsynen. Snarare fungerar det som ett etableringshinder för andra potentiellt effektivare aktörer. En sådan tillsyn innebär också en potentiell intressekonflikt för inspektionen.

Ägarnas och bolagsledningens intresse av bolagets överlevnad kan på kort sikt komma att stå emot försäkringstagarnas intresse av att det finns tillräckligt med tillgångar så att försäkringsfordringarna kan infrias. I en ansträngd situation kan en bibehållen eller ökad risknivå i ett försäkringsbolag förbättra möjligheterna för bolaget att överleva, men samtidigt öka de förväntade förlusterna för försäkringstagarna om ett fallissemang inträffar²⁴. Om tillsynsmyndigheten formulerar sitt uppdrag som att bolagen ska fortleva riskerar den att få dubbel lojalitet, vilket innebär en risk att snarare se till ägarnas intresse än att direkt tillvarata försäkringstagarnas intressen. Emellertid pågår det en omfattande utveckling av FI:s tillsyn i samband med

²⁴ Bolaget kan förbättra sannolikheten att överleva genom att öka spridningen i de möjliga utfallen, dvs. "öka risken". Det kostar inget för ägarna eftersom de har begränsad ansvarighet. Den "betalas" i stället av försäkringstagarna med en ökad kreditrisk genom att bristen vid en konkurs blir större.

bl.a. genomförandet av det nya tjänstepensionsdirektivet, vilket enligt utredaren har tvingat fram en översyn och omprioritering av inspektionens löpande tillsynsmetoder.

2 Genomlysningen av försäkringsmarknaderna och upprätthållandet av en god försäkringssed

En organisationsförändring inom Finansinspektionen genomfördes under 2003–2004 och en avdelning för marknadstillsyn bildades. Inom den avdelningen har det enligt utredaren dock

”hittills inte bedrivits någon nämnvärd tillsyn över försäkringsbolagen som går ut på att främja konsumentintresset eller för att öka genomlysningen av bolagen. Arbete pågår dock på inspektionen för att stärka sina resurser i detta avseende. Marknadstillsynen bör enligt utredaren få en utformning som bygger på den reglering som numera gäller för försäkringsbolagen. Tillsynen bör därför syfta till att främja genomlysning av produkter, priser och bolag så att konsumenterna kan agera informerade på försäkringsmarknaden. Det gäller både i val av produkt och för att få information från marknaderna om bolagets möjlighet att infria sina åtaganden. Det är dock konsumenternas val och ställningstagande som skall bestämma urval av produkter, priser och bolag”.

Konkret torde marknadstillsyn i ett konsumentperspektiv enligt utredaren innebära att bevaka hur bolagen uppför sig gentemot sina potentiella och befintliga kunder, när det t.ex. gäller hur avtal utformas, vilken information som lämnas när avtal ingås och när avtalet är ingånget. Det borde som, standard innefatta att försäkringsvillkoren är tydliga att inte försäkringsgivaren ensidigt kan bestämma utfallet av ett försäkringsavtal. Det kan t.ex. vara

- att försäkringsgivaren inte har ensidig rätt att ändra villkoren
- till sin egen fördel för ingångna avtal,
- att inte kunna höja premier eller avgifter under avtalsperioden,
- att inte i efterhand kunna besluta hur ett avtalat kapitalbelopp
- skall periodiseras över avtalstiden eller
- att samtliga villkor för villkorad återbäring är objektivt mätbara.

Andra frågor är bolagens marknadsföring, hur de hanterar klagomål och i övrigt uppför sig gentemot kunderna. Marknadstillsynen knyter således an till efterlevnaden av genomlysningsprincipen genom att ställa krav på bolagens information inklusive bolagets redovisning och därmed främja konsumenternas förmåga att agera informerade på försäkringsmarknaden när de står i begrepp att ingå ett avtalsförhållande. Marknadstillsynen kan också främja samtliga aktörers möjlighet att agera informerade på de finansiella marknaderna och få spridningseffekter till t.ex. medierna som i sin tur vänder sig till bl.a. försäkringstagare. Hit hör sannolikt också att kontrollera att bolagen har ordning och reda och lämpliga rutiner för att leva upp till kraven på god försäkringsstandard. I detta ingår att försäkringsbo-

lagen uppfyller gällande reglering, utöver den tillsyn som följer av stabilitets- och genomlysningprincipen.

3 Brister i hanteringen av registerhållningen hos livbolagen

Kvaliteten i registerhållningen hos livbolagen är enligt utredaren mycket ojämn. Risk finns att den särskilda förmånsrätten inte kommer att fungera inför en obeståndssituation i ett försäkringsföretag på grund av bristande registerkvalitet. Vid obestånd kan det helt saknas ett register så att inga tillgångar kan särskiljas för förmånsrätten eller så utvisar registret tillgångar vilka bolaget inte längre äger, tillgångar som inte går att identifiera eller tillgångar som visar sig vara belastade med in-teckningar. Värdet av försäkringstagarnas förmånsrätt i livbolagen kan därför ifrågasättas.

4 Dold vinstutdelning av försäkringstagarnas andelar i eget kapital

Genom avregleringen har inflytandet enligt utredaren över bolagen stärkts för ägare, ledning, anställda och bolagens leverantörer på bekostnad av statens kontroll. Den reglering som tidigare skyddade försäkringstagarnas bidrag till eget kapital har således avskaffats i stora delar, men försäkringstagarnas anspråk i eget kapital kvarstår oförändrat. Det är skyddat på så sätt att det inte råder någon tvekan om att kapitalet tillhör försäkringstagarna. Kapitalet är dock fortfarande en residual för vad som blir över när andra tagit sitt. Tillsynen över vinstutdelningsförbudet och dess närliggande reglering syftar till att bevaka residualen.

FI:s tillsyn över att det inte sker någon *direkt* vinstutdelning på bolagsstämman är inget problem. Tillsynen ska också avse förtäckt vinstutdelning till aktieägare, garantier eller andra närstående intressen. Vidare ska inspektionen ha tillsyn över att kostnadsskäligheten inte kränks genom orimligt höga provisioner eller bonus och över att vissa försäkringstagargrupper inte gynnas systematiskt på andras bekostnad.

Affärstransaktioner som riskerar att vara en överträdelse av vinstutdelningsförbudet är enligt utredaren sådana som görs upp mellan parter som inte är oberoende eller saknar motstående ekonomiska intressen, dvs. att transaktionerna inte görs upp på s.k. armlängds avstånd.

En *försäljning till underpris eller köp till överpris* av en tillgång innebär att livbolaget får lägre vinst och lägre eget kapital än vad det annars skulle ha fått. Om livförsäkringsbolaget gör en sådan affär skulle det kunna vara ett brott mot vinstutdelningsförbudet. För Finansinspektionen kan det i många fall dock vara svårt att upptäcka om affärer av sådant slag över huvud taget har ägt rum och avgöra om det skett en under- eller överprissättning. Avgörandet om något otillåtet har skett kan också försvåras genom komplexa ägarförhållanden och koncernstrukturer.

Andra transaktioner som enligt utredaren är svåra att genomlysa är när *nya verksamheter startas i dotterbolag till livbolaget eller i nya verksamhetsgrenar inom livbolaget*. Försäkringstagarna i livförsäkringsbolaget får då svara för investeringar och risker under uppbyggnaden av bolaget. Livförsäkringsbolaget kan sedan sälja dotterbolaget till något bolag inom gruppen utan att få rättmätig ersättning för övervärden.

Andra typer av transaktioner kan vara ännu svårare att genomlysa. Oftast är den juridiska organisationen i en finansiell koncern inte avspeglad i den dagliga operativa verksamheten. Ett livförsäkringsbolag med vinstutdelningsförbud och ett utdelande bolag kan således ingå i samma operativa verkställande enhet i organisationen. Det är då inte lika säkert att det finns avtal och gemensam redovisning för att t.ex. fördela de gemensamma driftskostnaderna. Ofta är det samma funktion och samma anställda som hanterar driftskostnadsfördelningen mellan de två bolagen.

Vinstöverföring och förtäckta lån kan också ske *genom återförsäkring*. Genom att kombinera en underprissatt produkt, som tillhandahålls av livförsäkringsbolaget, med en produkt som tillhandahålls av ett vinstutdelande företag som kontrolleras av samma ägare (korssubvention) kan värden överföras till ägaren.

När styrelsen förhandlar med verkställande direktören och indirekt de anställda om ersättning m.m. saknas slutligen, enligt utredaren, motsatta ekonomiska intressen. Detta kan också ske utan att bolagets företrädare nödvändigtvis är medvetna om det. Exempel på grupper som kan gynnas i en miljö där vinstintressen saknas är bolagsledning, anställda och leverantörer, t.ex. mäklarna och säljkårerna i livförsäkringsbolag. Deras provisionsbaserade ersättningar har genom åren varit mycket höga.

5 Fördelningen av överskott mellan olika grupper av försäkringstagare

Överskott som finns kvar i bolagets eget kapital efter att övriga intressenter tagit sitt ska enligt kontributionsprincipen fördelas till försäkringstagarna i proportion till deras bidrag till dess uppkomst. Först ska överskottet fördelas mellan olika försäkringsgrenar och inom dessa mellan olika bestånd av försäkringstagare. Därefter ska det fördelas inom de olika bestånden på enskilda försäkringstagare. Till sist ska en fördelning över de olika avtals-tiderna göras. Fördelning ska samtidigt avvägas mot hela bolagets riskkapitalbehov.

Försäkringstagarna kan ha motstridiga intressen. Det förekommer att vissa försäkringstagargrupperingar inom ett försäkringsbolag direkt eller indirekt är starkare företrädare i styrelsen eller på något sätt ger fördelar åt bolaget. När uppkomna överskott ska fördelas mellan försäkringsgrenarna finns det en risk att väl företrädare intressen fördelar överskottet så att det gynnar dem. Tillsyn över fördelningen mellan försäkringsgrenar, såsom

definierat i ÅRFL och redovisat i den detaljerade resultatanalysen i årsredovisningen, torde dock vara möjlig genom att de olika försäkringsgrenarna ska betraktas som "bolag i bolaget". Tillsyn över bolagens verkställande av kontributionsprincipen har enligt utredaren i praktiken begränsats till tillsyn över de överskott som fördelas med hjälp av retrospektivreservmetoden²⁵. För tillsynen innebär metoden enligt utredaren många praktiska problem och svåra bedömningar.

6 Ombildningar till vinstutdelande livförsäkringsaktiebolag

Några livbolag har ansökt om och fått godkänt att ombilda sig till vinstutdelande livförsäkringsaktiebolag, t.ex. Handelsbanken Liv Försäkringsaktiebolag, SPP livförsäkring AB och Nordea Livförsäkring AB. De invändningar som har rests mot ombildningarna är bl.a. de otydliga avtalsvillkor som erbjudits i samband med ombildningsprocessen och att gottskrivningen av befintliga och framtida anspråk i eget kapital utformats med sådana villkor att det i praktiken fortfarande är försäkringstagarna som står för huvuddelen av verksamhetens risker²⁶.

2.2 Konsumentproblem som medierna uppmärksammat

Vi har gått igenom vad som skrivits i SvD; DN, GP och Dagens Industri om konsumentproblem inom försäkringsområdet under åren 2000–05. Här nedan görs en summering av dessa konsumentproblem. I resten av avsnittet finns en något fördjupad redovisning av vart och ett av dessa konsumentproblem.

²⁵ Metoden används enligt utredaren för fördelning av överskott mellan försäkringstagare för långa livförsäkringsavtal, huvudsakligen privatägda kapital- och pensionsförsäkringar, försäkrade avgiftsbestämda tjänstepensionsutfästelser och försäkrade förmånsbestämda individuella tjänstepensionsutfästelser (både skattemässigt uppdelade tjänstepensioner och direktpensionsutfästelser). Utfallet av rörelsen fördelas löpande genom att för varje försäkring föra ett "konto" dit rörelsens kapitalavkastning, riskrörelse, driftskostnader och skatt fördelas utjämnat i form av återbäringränta och avgifter för risk, skatt och kostnader. Fördelningen är dock endast preliminär och de s.k. avgifterna är inte avtalsenliga och behöver inte motsvara de faktiska kostnaderna. Den slutliga gottskrivningen sker först i samband med utbetalning av den avtalade försäkringsersättningen. Tillsynen har i praktiken utförts genom allmänna råd om s.k. kollektiv konsolidering och genom löpande rapporteringsskyldighet.

²⁶ Avtalsvillkoren för den villkorade återbäringen, dvs. den del av försäkringstagarnas rättigheter som är villkorad på vissa tillgångars värde eller annat försäkringstekniskt resultat, kan utformas av de ombildade bolagen på ett sätt som gör att förlustrisken minskar för bolaget (aktieägarna). Aktieägaren kan också köpa ett finansiellt instrument som garanterat ger en avkastning som gör att bolaget kan infria sina garanterade åtaganden. Kostnaderna för garantin betalas av tillgångar som tillhör försäkringstagarna. Konstruktionen innebär att försäkringstagarna i praktiken tar över aktieägarnas finansiella risk för att inte infria sina åtaganden och betalar genom att avstå tillgångar som hade kunnat ge återbäring utöver de garanterade beloppen.

Totalt 43 teman finns i de artiklar vi gått igenom. Ett 20-tal av dessa teman återkommer under större delen av tidsperioden. Flest artiklar har handlat om **krångliga avtalsvillkor, personlig rådgivning, priser, kostnader, avgifter och återbäring, bristande information om risker m.m., dålig marknadsföring och inte minst "affärerna" inom livbolagen. Andra områden som nämns är försäkringsmäklarnas provisioner, svårigheterna att få ut på försäkring och hemelektronikbranschens extraförsäkringar samt höga avgifter och vilseledande information om kapitalförsäkringar. Den begränsade flyttningsrätten och komplicerade nya produkter nämns också.**

Personliga placeringsråd (varje år från 2000–2004)

Här finns ett antal artiklar med rubriker som "Dåliga, oseriösa placeringsråd", "Våg av anmälningar mot usla finansråd" och "Många ångrar sin kapitalförsäkring". Man skriver t.ex.: "Förmånliga skatteregler är försäljarnas huvudargument, men de höga avgifterna som förtar mycket av skattefördelen talas det tyst om. Långt ifrån alla som sparar i kapitalförsäkring behöver den utan skulle tjäna på direktsparande i fonder." "Försäkringsbolag tar inte ansvar för givna råd". Att ingen dokumentation krävs av rådgivning och ingen information inför köp ges och att det saknas certifiering av rådgivare är vanliga slutsatser och att rådgivning är försäljning och problemet är att de som möter kunder har ersättning som är kopplad till hur mycket de säljer. De som säljer tar ingen risk. Det blir en felaktig incitamentsstruktur för rådgivare: maximera antalet transaktioner, inte kundnyttan.

Brister i livbolagens information om risker m.m. (varje år från 2000–2004)

Artiklar finns med rubriker som "Löften till sparare återtas" och "Snårig information". Man pekar på att ingen skillnad görs på försäljning och rådgivning och att kunden inte får veta vad som utmärker olika försäkringsprodukter. Inte heller får kunden veta vad man betalar för. I en artikel är Konsumentverkets livbolagsexpert mycket kritisk till hur livbolagen hanterar informationsgivningen och hävdar att AMF Pension och Skandia Liv sannolikt bryter mot Finansinspektionens nya regler. "Att framhålla en hög återbäring som ett försäljningsargument, utan att nämna den situation som är i dag, det är oacceptabelt", säger hon. Bolagen drar sig för att ge negativ information. Dessutom saknas förståelse i bolagen för att informationen till konsumenter måste vara mycket konkret.

Priser, kostnader, avgifter, återbäring m.m. (åren 2000–2004)

Ett antal artiklar pekar på behovet av bättre pris- och kostnadsredovisning, t.ex. en artikel om kund som begärt offert – han vill avsätta ett basbelopp (36 600 kr) som avdragsgill premie i en traditionell pensionsförsäkring. Tre bolag skickar skriftliga offerter, men de är ojämförbara. I artikeln skriver

författaren: "Intressant var att endast SEB Liv angav sina avgifter. De övriga tre höll tyst och det var först när han ställde frågan muntligt som han fick veta avgifterna hos bolagen. Återbäringsräntor är något man brukar skryta med om de råkar vara höga för tillfället. En annan vanlig typ av artikelrubrik är: "Prisskillnaderna på bilförsäkringar är mycket stora". För en vanlig familjebil kan det skilja hela 10 000 kr mellan dyraste och billigaste försäkringsbolag, visar en prisjämförelse.

Reklam – försäkringar (åren 2000–2004)

KO varnar i en artikel spararna för nya pensionsförsäkringar och riktar skarp kritik mot livbolagens marknadsföring. "Konsumentverket avråder nu svenskarna för att påbörja en traditionell pensionsförsäkring". "Nya sparare får betala för gamla förluster", säger Karin Lindell, generaldirektör på Konsumentverket. Bolagen har hittills mörkat problemen, anser Karin Lindell. Reklamen tydliggör inte riskerna med försäkringssparande, använder värde-laddade ord och spelar för mycket på känslor".

PPM-pensioner: svåröverskådliga val, dålig information

Artiklar här har rubriker som "PPM-fonder: dålig utbildning och information", "PPM har tappat greppet om kostnaderna". "Osynliga kostnader i PPM-fonderna. Den administrativa avgift som PPM tar ut är hög". PPM hämmar enligt artiklarna fondbyte – ger inga kontoutdrag, deras Internet-sidor saknar fullständig information, man har ett krångligt och obegripligt system för fondfördelning.

Försäkringsmäklares provisioner (åren 2000, 2003, 2004)

En artikel handlar om att försäkringsmäklare ska vara oberoende och får därför inte ha några avtal med försäkringsbolagen. Det kan finnas risk för att mäklaren väljer lösningar som ger mest provision, menar Bo Lundgren (FI), men han bedömer ändå denna risk som liten. Vanligt är att mäklare tidigare haft anställning i ett försäkringsbolag och får då genom sina kontakter sin mesta provision från den tidigare arbetsgivaren. En annan artikel har rubriken: "Hemliga provisioner hos försäkringsmäklare". Mäklarna berättar enligt artikeln inte om sina provisioner om inte kunden frågar. Man ska inte kunna misstänka att mäklaren har andra intressen än kundens, att vi har provisionsstyrda mäklare. Om mäklaren har två olika provisioner för två produkter, kan man inte utesluta att mäklaren påverkas av detta.

Hemelektronikbranschens extraförsäkringar

Det finns också artiklar om att butiker har bättrat sig efter kritik. "Extraförsäkringarna för elapparater har förbättrats. Men det finns undantag. Och ibland ger konsumentköplagen bättre skydd". Författaren har undersökt Elgiganten,

On Off och SIBA:s extraförsäkringar med resultatet att Elgigantens försäkring har relativt stora begränsningar. "Försäkra dig om villkoren" "Handlarnas säljsnack förvirrande och felaktigt". "Säljsnacket i hemelektronikbutiker är förvirrande och ibland rent vilseledande". GP gick ut för att handla video och fick dålig information om garanti, reklamationsrätt och extraförsäkringar.

Kapitalförsäkringar – höga avgifter; vilseledande information

Ett antal artiklar handlar om extra avgifter och vilseledande information. Till exempel skriver man: "Fondanknutna kapitalförsäkringar har blivit storsäljare. Förmånliga skatteregler är försäljarnas huvudargument, men de höga avgifterna som förtar mycket av skattefördelen talas det tyst om. Långt ifrån alla som sparar i kapitalförsäkring behöver den utan skulle tjäna på direktspår i fonder." Eller: "Dyr, men populär sparform" och "Kapitalförsäkringar lockar trots liten chans till vinst".

Svårt få ut på försäkring

Artikel med rubriken "Krångligt att få ut på försäkring". Artikeln handlar om Helen och hennes turer med försäkringsbolaget Folksam efter ett inbrott i sitt förråd. Folksam ger Helen rätt efter att hon kontaktat advokat och GP. "Enligt Camilla Bratt, rådgivare på Konsumenternas försäkringsbyrå har försäkringsbolagen i allmänhet börjat med en mer restriktiv hållning. Anledningen är enligt henne att försäkringsbedrägerierna har ökat."

Försäkringsbolagens avtalsvillkor är krångliga.

I en artikel med rubriken: "Försäkringar måste bli mindre krångliga" står "Försäkringsbolagens avtalsvillkor är krångliga. Bara varannan svensk förstår dem, enligt en undersökning som Konsumentverket har gjort." Verket har inlett förhandlingar med försäkringsbranschen om hur informationen vid ett köp ska bli begriplig och nya riktlinjer ska utarbetas. Karin Lindell vet utifrån sin tidigare erfarenhet som chef för Allmänna reklamationsnämnden att undantagen i försäkringarna ofta upptäcks först när det är för sent.

ARN – slutar ta sig an tidskrävande, komplicerade försäkringstvister

Artiklar handlar om att antalet fall hos ARN under det senaste året har ökat så kraftigt att nämnden beslutat att inte längre behandla vissa typer av klagomål. "Det är främst tidskrävande och komplicerade konsumenttvister som ARN inte kommer att ta upp efter den 1 februari. Dit hör bl a klagomål rörande sjuk-, liv-, gruppliv-, barn- och ungdomsförsäkringar."

Barns skolförsäkringar dåliga

Barn är dåligt försäkrade enligt en artikel. Kommunernas skolförsäkringar täcker bara olyckor. "Varannan gymnasieelev och var tredje elev i grundskolan är dåligt försäkrade. Många föräldrar tror att kommunens försäkring är tillräcklig och missar att teckna en privat. (---) Kommunernas försäkringar täcker bara olycksfall, har låga ersättningsnivåer och gäller i vissa fall bara under skoltid."

Diskriminering

Artiklar om hur barn, homosexuella och tjocka diskrimineras av försäkringsbolagen: "Barn nekas försäkring" "Fostervattensprov kan leda till avslag hos försäkringsbolagen", "Hon har ett friskt barn, men fem försäkringsbolag har nekat henne en barnförsäkring. Hon tog ett fostervattensprov under graviditeten. (...) Där upptäckte man en kromosomavvikelse som läkare betecknar som lindrig - de allra flesta drabbade får ett normalt liv. 'Ett skönhetsfel' kallar genetikern Jan Wahlström det. (---) 'Försäkringsbolagen ägnar sig åt genetisk diskriminering. Jag ifrågasätter om vi kan fortsätta göra fosterdiagnostik', säger Jan Wahlström som är ansvarig för fosterdiagnostiken av genetiska sjukdomar i Göteborg. "Skandia anmält för diskriminering". "Stockholm: Försäkringsjätten Skandia har anmälts för diskriminering av homosexuella. Orsaken är att man krävde ett hivtest innan företaget tecknade en sjukförsäkring för en homosexuell man." En artikel som tar upp samma problem återfinns i SvD samma datum.

Flygförsäkringar mm – med anledning av terrorattacken 11 september

Artiklar med rubrikerna: "Försäkringsbolagen behöver stöd nu" och "Marknadsekonomi klarar inte att lösa försäkringsfrågorna för flygbolagen." Detta sade finansminister Bosse Ringholm i lördags i intervjuer angående att försäkringsbolagen sänkt sina åtaganden inför risken att en ny terrorattack skulle inträffa och att regeringen skulle få gå in och garantera så att försäkringsbolagen kan ge försäkring. (...) "Därför är det bra att regeringarna nu stöttar försäkringsindustrin. Flyget är dock inte ensamt om att ha försäkringsproblem. Det finns andra industrigrenar i Sverige som redan i början av detta år drabbades av försäkringsbolagens reducerade förmåga att täcka risk på grund av återförsäkringssvårigheter. Sågverken som redan tidigare lidit av höga råvarupriser och låga priser på sågat virke får inte försäkring om de inte har sprinkler."

Sänkta återbäringsräntor - sloandet av Allanregeln

Artikel om hur Folksam sänker räntan för trogna pensionssparare till bara 1 procent. Efter avgifter blir avkastningen negativ. Åtgärden kommer enligt artikeln att förnya debatten om flytträtt för pensionskapital". Eller rubriken

”Fler livbolag överväger att sänka pensionsutbetalningar”. I artikeln skriver man vidare: ”Missnöjet är stort bland pensionsspararna på SEB Trygg Liv efter beskedet att företaget skrotar den så kallade Allan-regeln. Många pensionärer kommer därmed att få sin utbetalda pensionsförsäkring reducerad. Allan-regeln, som inte är en regel namnet till trots, innebär att en pensionssparare som börjat få sin försäkring utbetald inte plötsligt kan få ett lägre belopp. Men nu beskrivs regeln som alltmer orättvis gentemot det övriga sparkollektivet. Därför beslutade SEB Trygg Liv att i snitt minska utbetalningarna med sex procent för pensionärerna. Och fler lär följa SEB Trygg Livs exempel. Sju av de elva svenska livbolagen överväger att slopa Allan-regeln.”

Outsourcing, försäljning av kapitalförvaltning m.m.

En artikel om att Länsförsäkringar gör en 'Skandia'. I artikeln beskrivs hur Länsförsäkringar i Skandia Livs fotspår överlåter sin kapitalförvaltning till den holländska banken ABN Amro, som äger Alfred Berg. Ryktena att denna bank skulle fusioneras med Nordea dementeras därmed. En artikel om utförsäljningen av andra kapitalförvaltningar. ”Skötte sig FI när de gav ja till försäljningarna?” frågar man sin i artikeln. I en annan artikel säger sig KO vilja göra den granskning som FI aldrig gjorde – om hon får mera pengar av regeringen. Konsumentverkets utredare kom fram till att ca 2 miljarder kronor borde ha gått till Skandia Liv. ”FI:s rapport visar att det finns mycket tveksamheter och konstigheter som i en rad koncerninterna transaktioner. Jag är övertygad om att det finns en hel del som borde komma upp till ytan”, säger KO. ”Skandia vs Skandia Liv-processen är i rullning, frågan har gått till en skiljenämnd”. FI-rapport om bristande kontroll och styrning i alla bolag och hur priserna för transaktioner bestäms. Dokument saknas och avtalsvillkoren spretar så att det är omöjligt att jämföra priserna. Livbolagen saknar kompetens i att skriva avtal. Andra artiklar: ”Otydligt orsakssamband mellan de tjänster livbolag utnyttjar och de priser som det betalar till moderbolaget. Livbolaget riskerar därmed att betala för mycket”. ”SPPs sparare blåsta på 5 miljarder kronor”. ”Gunnar Lund rasar mot FI. FI vägrar granska livbolagsaffärer.”

Ombildning av livbolag

En artikel handlar om att pensionsspararna i Handelsbanken Liv gått miste om miljarder när livbolaget ombildades. Inga fördelar och nackdelar har belysts vid livbolagets ombildning till vinstutdelande bolag, enligt artikeln. FI har ställt krav på att materialet ska vara korrekt, men har inte några synpunkter på utformningen.

Löften om höga återbäring – det centrala förtroendeproblemet

”Löften om för höga återbäringsräntor, det är rent av det grundläggande problemet på livbolagsmarknaden”, säger Ingrid Bonde i en artikelintervju. ”Det saknas i dag en diskussion om nivån på garantin”. En annan artikel handlar om Gunnar Lunds uttalanden angående livbolagskrisen. Han menar att det handlar om en förtroendekris för branschen, inte en ekonomisk kris. Artikeln avslutas med följande uttalande från Ingrid Bonde: ”FI och Riksbanken har frågats ut i finansutskottet. Budskapet: Livbolagens problem påverkar knappast finansmarknadens stabilitet, men det är däremot en viktig konsumentfråga som kan påverka förtroendet för hela den finansiella sektorn”.

Livbolagens avgifter är missvisande

Flera artiklar med rubriker som t.ex. ”Livbolagens avgifter är missvisande”, ”Avgifterna speglar inte de faktiska kostnader som kunderna får betala” och ”Dolda avgifter”. Storleken på livbolagens kostnader tar FI inte alls upp i sin granskning, skriver en artikelförfattare. ”Därmed blir inte heller frågan om huruvida livbolagens verkliga avgifter är för höga besvarad. Vi ska inte ge den typen av vägledning. Vår uppgift som myndighet är att se till att konsumenterna vet vilket pris de betalar för försäkringen”, svarar FI.

Orättvisa mellan kundgrupper

Att gamla betalar för nya är ett annat missförhållande i branschen som tas upp i en artikel som handlar om en av FI:s undersökningar. Flera livbolag låter gamla pensionssparare bekosta nyrekryteringar på tjänstepensionsmarknaden. Att långsiktigt låta ett försäkringskollektiv betala ett annat strider mot lagen.

Trafikskadade – många hinder

En insändare har rubriken ”Hindren för oss trafikskadade är många”. I den skriver man vidare: ”Ett problem är att det är vi skadade som har hela bevisbördan. Vi har svårt att hitta kunniga och engagerade läkare som förstår sig på våra skador, dokumenterar dem ordentligt och vet hur man skriver ett invaliditetsintyg. Det gäller speciellt pisksnärtsskador som är svåra att diagnostisera. Med resultatet att det är försäkringsbolagens sakkunniga läkare som i de flesta fallen ensidigt bestämmer invaliditetsgraden.”

Förtroendekris, men inte ekonomisk kris

Lund och Bonde vill enligt en artikel öka kraven på de finansiella företagen. Artikeln handlar om Gunnar Lunds uttalanden angående livbolagskrisen. Han menar att det handlar om en förtroendekris för branschen och inte en

ekonomisk kris. Artikeln avslutas med följande uttalande från Ingrid Bonde: "Historisk sett har Finansinspektionen ansett att man inte ska gå in och göra affärsmässiga bedömningar i bolagen. Nu flyttar vi fram positionerna något." "Livbolagens problem skadar förtroendet men hotar inte stabiliteten i finanssektorn" (SvD 031126, Leif Petersen) "FI och Riksbanken har frågats ut i finansutskottet. Budskapet: Livbolagens problem påverkar knappast finansmarknadens stabilitet, men det är däremot en viktig konsumentfråga som kan påverka förtroendet för hela finansiella sektorn. Konsumenterna känner sig lurade. Rådet från banker och försäkringsbolag har inte hållit måttet. Försäljare har presenterats med den neutrala benämningen rådgivare samt att de har bristande kunskaper om produkterna de säljer."

Felaktigt sänkta pensioner

Artikelrubriker med följande text: "Fel sänka pensioner" och "400 000 svenska pensionärer har med stor sannolikhet fått sina pensioner felaktigt sänkta när krisdrabbade livbolag i höstas reducerade utbetalningarna. Både regeringskansliet och riksskatteverket gör bedömningen att livbolagens sänkning strider mot lagen."

Sanktioner ej effektiva

"Råd blev försäljning Försäkringsrådet fällt – ändå fortsätter verksamheten är rubriken på en artikel. I artikeln står vidare: "Försäkringsrådet säger sig ge oberoende rådgivning – när det man egentligen säljer är en utländsk kapitalförsäkring. Trots en fällande dom fortsätter verksamheten. Konsumentombudsmannen, KO, stämde Försäkringsrådet i Malmö för att bedriva falsk marknadsföring och fick rätt i Marknadsdomstolen i november. Då förbjöds företaget vid vite av 400 000 kronor att fortsätta på samma sätt. Affärsmetoden går ut på att företaget ringer upp privatpersoner och erbjuder gratis försäkringsrådgivning i hemmet. Men syftet med mötet är enligt KO att sälja kapitalförsäkringar för det brittiska företaget Friends Provident. Efter att flera kunder har hört av sig och berättat att Försäkringsrådet trots domen fortsätter som förut överväger KO nu på nytt rättsliga åtgärder. Byråchefen Tord Pettersson har skrivit till Försäkringsrådet och bett om en förklaring."

Dålig kunskap om pensionsparande

Svenska pensionsparare har enligt en artikel dåliga kunskaper om i vilken pensionsform de placerar sina pensionspengar. En gallupundersökning visar att endast ca 50 % av de tillfrågade vet vilken pensionsparform de sparar i. Undersökningen som gjorts på uppdrag av fondföretaget Banco, visar också att bara tre av tio vet hur individuellt pensionsparande (IPS) fungerar.

Försäkringar för unga och ungas kunskaper om försäkringar

Artiklar med t.ex. rubriken "Många saknar skydd – Få bolag erbjuder sjuk- och olycksfallsförsäkringar". Man skriver om att unga människor har svårt att teckna sjuk- och olycksfallsförsäkring. Den som inte har jobb och är gruppförsäkrad har bara tre försäkringsbolag att välja på, tre försäkringsbolag som har separata sjuk- och olycksfallsförsäkringar. Andra artiklar handlar om att unga har sämst kunskap om pensionen. Nästan hälften av svenskarna vet inte hur mycket de får i pension. Det visar en undersökning som Länsförsäkringar låtit göra. – Kunskapen om pensionssystemet är skrämmande låg", säger Peter Säll, vice vd Länsförsäkringar Liv. Det är främst yngre som saknar kunskap om det allmänna pensionssystemet. – I viss mån är det naturligt att yngre inte tänker på pensionen. Men att det är så hög andel som saknar kunskap vittnar om ett informationsmisslyckande från branschen som helhet i samband med att pensionssystemet byggdes om."

Kapitalpension – ny försäkringsprodukt med höga avgifter

Rubriker som t.ex. "Glödhet sparform – Kapitalpension har snabbt nått stor popularitet" finns på artiklar. Man skriver i en av artiklarna om att kapitalpension utan tvekan är sparmarknadens stjärnskott just nu (år 2004). Det är en blandning av pensionsförsäkring och kapitalförsäkring. Särskilt lockande är sparformen för den som är välbärgad och nått medelåldern. Ett riksdagsbeslut i mitten av december öppnade för kapitalpension. Kapitalpension finns nu hos SEB Trygg Liv, Handelsbanken Liv, Skandia och Robur. Flera andra finansbolag ligger i startgroparna, bl.a. Nordea Liv, Avanza och Länsförsäkringar. Försäljningen har fått en rivstart. På mycket kort tid har kapitalpension blivit etablerad på marknaden.

Klagomålsansvariga inte tillräckligt opartiska

Rubrik: "Dags för bankerna att ta ansvar". Innehåll: "De bankkunder som blivit pålurade en kapitalförsäkring är rättslösa mot bankjättarna. Många har sett sina sparpengar försvinna efter att ha blivit lovade en fantastisk och trygg sparform. Att som enskild sätta sig upp mot banken leder bara till en ytterligare förnedring. Östgöta Enskilda Bank, den så kallade Danske Bank, har inte ens en riktig opartisk klagomålsansvarig som kan tillvarata kundernas intressen, enbart bankens. När undertecknad senast hade en insändare publicerad blev bankens juridiska talesman inkopplad som uttryckligen sade att ärendet inte gagnades av att medierna skrev om det. Att det tvärtom skulle "försvåra samarbetet".

Nya distributionskanaler

En fråga ställs i en artikel till Kjell Hedman, vice vd i Föreningssparbanken: "Varför ska er bank börja sälja sakförsäkringar?" Ekman säger att tillsammans med försäkringsbolaget Trygg-Hansa och Sparebank 1 Gruppen ska Föreningssparbanken sälja sakförsäkringar i ett nybildat bolag, Tre Kronor Försäkring AB. "Vi tror att kunderna uppskattar det. Sakförsäkringar är ju en viktig del i privatekonomin. Det blir en försäkringsprodukt med Föreningssparbankens varumärke." Någon kundundersökning har inte gjorts utan man har sneplat på Norge.

Svårt klaga på små finansbolag

Artiklar finns om att små finansbolag på fond- och försäkringsområdet är dåliga på att hantera kundernas klagomål. Det visar en granskning av 196 bolag inom områdena bank, fond, värdepapper och försäkring som FI har gjort.

Nya produkter: försäkringar för tjänsteresor

En artikel har rubriken "Vad är det nya i er försäkring?" Följande är saxat ur innehållet i den artikeln: "Kenneth Sandén, vd för försäkringsbolaget Europeiska. Tillsammans med Bliwa Försäkring lanseras ett nytt livförsäkringsskydd för den som åker på tjänsteresa. Det nya är att tjänstereseförsäkringen nu även gäller om du avlider av sjukdom eller om du råkar ut för smitta på tjänsteresan. Om du till exempel blir smittad av en sjukdom och avlider inom tre år efter det du smittats får dina efterlevande ersättning. Detsamma gäller om du avlider av en hjärtinfarkt – dina anhöriga ersätts även om du avlider inom 14 dagar efter hemkomsten."

"Skandiaaffären"

Ett större antal artiklar har skrivits om Skandias optionsprogram, bolagets lägenhetsaffärer, ledningens bristande information m.m. och om Skandia Livs dåliga affärer med Skandia AB.

Intrassekonflikter

Artiklar om intrassekonflikter i livbolag finns också. De handlar bl.a. om dubbla roller hos vd och åsidosättande av livkunderna. Effekterna av detta exemplifieras i en artikel om Skandias utförsäljning av förvaltningen till Den norske Bank. Några nämner att det kan handla om en minimering av aktieägarnas risker på livkundernas bekostnad.

Flyttningsrätten

Några artiklar som omnämner bristen på fri flytträtt och flyttalternativ på försäkringsområdet.

Folksams försäljning av Folksam Internationell.

Artiklar som handlar om att Folksam aldrig redovisade att en del av tillgångarna i Folksam Internationell var pantsatta, vilket bolaget borde ha gjort i årsredovisningen (revisorsrapport).

Lagstiftningen mot vinstutdelningsförbud

En artikel om att lagstiftningen mot vinstutdelningsförbud ger ett falskt konsumentskydd. Det finns ett antal metoder att använda, för att plocka ut vinster ur sina ömsesidigt drivna livbolag, säger försäkringsexpert. Det är omöjligt i dag för FI att skydda försäkringstagarna mot en sådan plundring.

Att få rätt mot mäklare

En artikel om att det är hopplöst att få rätt mot mäklare. Allmänna reklamationarnas statistik redovisas.

Konsumentinflytande, -intresse

Två artiklar handlar om "ja-sägande" konsumentrepresentanter i livbolagens styrelser som erkänner att de nog "rättat in sig i ledet". Vidare i artiklarna skriver man om dålig insyn i försäkringsbolagen för kunder och konsumenter och att spararnas representant måste få en starkare ställning i styrelserna. "Dålig insyn i hur bolagen balanserar sina risker". "Berättigade anspråk på bolagens överskott ej tillgodosetts". "Dålig genomlysning, dåligt försäkringstagarinflytande".

Gruppstämningar

Två artiklar handlar om att det är dags för gruppstämningar för livbolagens försäljningar av kapitalförvaltningsenheterna. I en annan säger en professor vid Handelshögskolan: "Grupptalan är en väg som återstår för livkunderna".

Belöningsystem

En artikel handlar om att belöningsystemen inte får utformas så att de lockar till stora risker eller överbetonade kortsiktiga vinster.

Inga prejudicerande fall

Två artiklar finns där KO säger att ett antal fall inte kommer upp i domstol för att Konsumentverket riskerar att få betala motpartens rättegångskostnader.

Före detta generaldirektör hos Finansinspektionen om den bristande tillsynen på försäkringsområdet

I två artiklar recenseras boken Livbolagskrisen. Bland annat refererar man att regeringen får skulden av Claes Norgren för att konsumentfrågorna inte uppmärksammats och getts "ett tydligt mandat tidigt".

Möjligheterna att agera för KOV och FI

KO vill enligt några artiklar göra den granskning som FI aldrig gjorde – om hon får mera pengar av regeringen. KO:s utredare kom fram till att cirka 2 miljarder kronor borde ha gått till Skandia Liv. "FI:s rapport visar att det finns mycket tveksamheter och konstigheter som i en rad koncerninterna transaktioner. Jag är övertygad om att det finns en hel del som borde komma upp till ytan", säger KO.

2.3 Klagomål som kommit in till Konsumenternas försäkringsbyrå under åren 2000 – 2004

Antalet ärenden som kom in till Konsumenternas försäkringsbyrå har växt något under tidsperioden, från drygt 12 000 år 2000 till 13 000 år 2004. De flesta ärendena avser eller har sin utgångspunkt i **svårigheter att överblicka utbudet, dåliga grundkunskaper, svårförståelig terminologi och brist på information om priser, villkor och avgifter samt klagomål på rådgivning.** Därtill finns ett antal olika grupper med teman som: **skadehantering, oklara beställare, komplicerade/utdragna ersättningsprocesser, värderingar av skador, bevis- och trovärdighetsfrågor, krav på kvitton, gruppavtal, höjda premier, sänkning av återbäring, villkorstolkningar av begrepp som olycksfallsskada eller åldersrelaterade skador, flyttningsrätt och felaktiga hälsoprövningar.**

Nedan följer en något fördjupad redovisning av ovan avgivna teman. Avsnittet kan läsas extensivt och efter behov.

Svårigheter att överblicka utbudet och brist på information

Utvecklingen av nya försäkringsprodukter och nya aktörer på försäkringsmarknaden har gjort det svårare för konsumenterna att överblicka utbudet. Många konsumenter vill kunna jämföra olika försäkringar, t.ex. hem- och villaförsäkringar och dessutom ha hjälp att välja rätt försäkringsbelopp för lösöret. Även aktuella förändringar inom social- och avtalsförsäkringar berör individuella försäkringsbehov.

Dåliga grundkunskaper och svårförståelig terminologi

Dåliga kunskaper finns om grundskyddet i samhället och skyddet via avtalsförsäkringar, även om skillnader t.ex. mellan individ- och grupp-försäkringar och allmänna svårigheter att jämföra och värdera olika pensionssparalternativ. Dessutom finns problem att tolka villkor (nekad försäkring på grund av hälsokrav, undantagsklausul om förhöjd premie). Frågetecken finns vidare om när försäkring ska upphöra, rätt till vidareförsäkring kontra försäkringsalternativ. Många tycker att begrepp som fullvärdesförsäkring och ägandebytesförsäkringar är svårt. Många frågor om ägarbytesförsäkringar.

Frågor innan köp kring specifika försäkringsprodukter

Till exempel för försäkringar av motorfordon har många svårt att analysera variationerna i självriskbelopp. Man ställer frågor om bolagens premiesättning och kring försäkring av direktimporterade bilar samt utökat krav på stöldsdydd på dessa bilar. För barnförsäkringar ställs djupgående frågor kring omfattning, belopp, begränsningar och undantag samt när en barnförsäkring upphör, rätt till vidareförsäkring kontra försäkringsalternativ.

Tolkning av försäkringsvillkor

För många mera komplicerade och tidskrävande ärenden vill konsumenterna ha hjälp med *tolkningar* av försäkringsvillkor och med omprövningar. Man vill också ha hjälp med tolkning av försäkringsvillkor och få veta hur man gör för att få sitt ärende omprövat. Ärenden som rör ersättning vid skada har blivit mera komplicerade och tidskrävande. (se också 2002). Det behöver ofta göras komplicerade tolkningar av svårtydbara villkor. En annan vanlig fråga rör korrekt ersättning och information om hur man omprövar ett ärende.

Skadehantering

Även skadehantering har blivit mer komplicerad. Det behövs stöd och hjälp till skadelidande. Den vanligaste frågeställningen här rör omfattningen av villkoren. Folk är också osäkra på hur man ska agera.

Långa handläggningstider

Det finns ett missnöje med långa handläggningstider, t.ex. för personskador.

Oklar beställare

Det är ofta oklart vem som är beställare av t.ex. en reparation vid en försäkringskada.

Hem och villa

Frågor om *läckageskador* är mycket vanliga, liksom frågor om vilka reparationer som täcks av försäkring samt hur avskrivningen beräknas. Många har svårt att acceptera att *avskrivning i villaförsäkring* görs på både material och arbetskostnader. Vid *dräneringsskador* är man ofta besviken över att de inte täcks av försäkringen. Bevis- och trovärdighetsfrågor samt krav på kvitton vid stöld är en annan källa till irritation och besvikelse. För *bostadstillägg finns oklarheter* om hur denna försäkring gäller i förhållande till fastighetens försäkring.

Motorfordonsförsäkringar

Det finns ett utbrett missnöje med *värdering* av fordon vid totalskada, ofta också brist på och svårigheter för verkstaden att få fram *reservdelar*. Försäkringsbolagens rätt att använda begagnade delar föranleder många frågor. Försäkringsbolagen misstänker *bedrägeri* i anslutning till skada (oklart hur konsumenten ska kunna styrka rätten till ersättning). Frågor om vållande i trafikolyckor är svåra att förstå och hantera, man efterlyser här möjligheter att få en *opartisk bedömning* av vållandefrågan utan process i domstol.

Barnförsäkringar

Många föräldrar har tecknat försäkring utan att ha förstått att försäkringen har *väsentliga undantag för medfödda sjukdomar*, vilket gör dem mycket besvikna. En vanlig fråga är när rätten till *invaliditetsersättning* inträder (kommer främst från föräldrar till barn med muskelförtvining, cancer och astma).

Sjuk- och olycksfallsförsäkringar

Frågor om *ersättningar vid invaliditetsbedömningar* mycket vanliga. *Villkorstolkning* av begreppet olycksfallskada eller åldersrelaterade skador. Frågor som knyter an till *hälsoprövningen* (hälsodeklaration felaktigt ifylld). "Många saknar också kunskap om att riskbedömning är en konkurrensfråga och att ett negativt besked från ett försäkringsbolag inte automatiskt medför att samtliga försäkringsbolag gör en identisk riskbedömning." Gruppavtal, flera fall där konsumenter missgynnats och inte haft möjlighet att påverka sin försäkringssituation.

Pension och kapitalförsäkring

Bättre information till konsumenter om kostnadsuttaget vid livförsäkring efterlyses. En mängd frågor ställs om detta från konsumenter som är frågande inför kostnadens storlek. En del litar inte på försäkringsbolaget och känner misstro mot både utbetalningsrutiner och datasystem som försäkringsbolagen använder; andra tycker att kostnaderna är oförsvarligt höga.

Kapitalförsäkringsskunder har uppmärksammat att skatter, avgifter och kostnader varit så kännbara att försäkringssparandet blivit en dålig affär. Det finns ett riskmoment i försäkringar som inte konsumenten reflekterat över tidigare. *Avgifter* vid återköp av kapitalförsäkring. *Kostnader & avgifter* för olika pensionsparformer. Frågor om livbolagen kan sänka fastställda *utbetalningar*. Bolagens rätt att minska på *utgående pensioner* för pensionärer respektive att skriva ner *pensionskapitalet* för sparare (Allanregeln). Oro att försäkringsbolaget ska gå i konkurs, undrar om de kan lytta kapitalet eller tidigare lägga utbetalningar.

Personskador

Till övervägande del rör personskador *trafikskador*. Därefter är *ansvarsskador* vanligast. Vanligt är också överfallsskador, arbetsskador och patientskador. Man vill ha information om hur ärenden handläggs och känner oro inför slutreglering av personskadeärenden samt osäkerhet om hur preskriptionsreglerna ska tolkas. *Långa handläggningstider leder också till missnöje hos många.*

Reseförsäkringar

Det är svårt för konsumenten att bevisa skada vid resor. Det finns *språkproblem*, och ofullständiga läkarintyg och polisrapporter komplicerar ärendet. Omfattningen i försäkring som ingår vid köp av resa med betalning med *kontokort är också oklar för många.*

Övriga försäkringar

Problem här är t.ex. undantag för *dolda fel* i djurförsäkring; företagsförsäkringar: flyttfirmor och hantverkares försäkringar samt bostadsrättsföreningars fastighetsförsäkring. Företagsförsäkring – förhållande bostadsföreningens och bostadsrättsinnehavarens försäkring, bostadsrättsförening vill att innehavarens försäkring ska nyttjas då den har lägre självrisk. Specialförsäkringar: få konsumenter vet vad som ingår i konsumentköplagen; tolkning av begreppet plötslig och oförutsedd skada (Försäkrings AB Solid).

3 Vad Konsumentverket utövat tillsyn över inom försäkringsområdet under åren 2000–2004

Konsumentverket har tre vägar att bevaka konsumenternas intresse på det finansiella området. Man kan genomföra tematiska tillsynsinsatser, agera med anledning av enskilda klagomål och KO kan föra talan i Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Marknadsdomstolen eller i allmän domstol.

Vi kan konstatera att Konsumentverkets insatser på försäkringsområdet har avsett följande:

- Fyra tematiska tillsynsinsatser på områdena förköpsinformation, kartläggning av privat pensionssparande, beställaransvaret vid skadereglering och rättsliga möjligheter att ta tillvara livspararkollektivets intressen i Skandia Liv. Två av insatserna var regeringsuppdrag.
 - Agerande i 20 enskilda ärenden, varav minst 16 avsett marknadsföring.
 - I två fall har KO fått till stånd en fällande dom i marknadsdomstolen, bägge avsåg marknadsföring.
 - Grupptalan vid ARN har inte prövats på försäkringsområdet.
 - Ett godkänt informationsföreläggande och tre godkända förbuds-förelägganden (2 marknadsföring, 1 rådgivning).
-

3.1 Tematiska tillsynsinsatser

Redovisning av regeringens uppdrag om granskning av försäkringsbolagens förköpsinformation, Rapport 2000:1

Initiering: Regeringen uppdrog år 1999 åt KOV ”att följa upp hur försäkringsbolagen utformar sin skriftliga förköpsinformation avseende de sakförsäkringsprodukter som är mest väsentliga för konsumenterna.”

Problemområde: Utifrån avgränsningen ”sakförsäkringsprodukter som är mest väsentliga för konsumenterna” har KOV valt att granska den tryckta förköpsinformationen för hemförsäkring, villaförsäkring, personbilsförsäkring och reseförsäkring. Granskningen har också innefattat förköpsinformationen för dessa typer av sakförsäkringar på Internet.

Genomförande: Konsumentverket gick i en skrivelse ut till ett antal företag och begärde in underlag som sedan granskades. Det som begärdes in var förköpsinformationsmaterial, fullständiga villkor, webbadress samt uppgift om försäkringstagaren tillställts de fullständiga försäkringsvillkoren. Urvalet av bolag stämde i stort överens med de bolag som ingick i KOV:s marknadsstudie 1997 på samma tema. Sammanlagt 19 företag och 65 förköpsunderlag. Därtill 39 hemsidor på Internet.

Effekter: Konsumentverket konstaterade brister och uppmärksammade varje enskilt företag på bristerna, men utan att det blev ett formellt "ingripande". Istället bad Konsumentverket om synpunkter, som sedan visade sig få ligga till grund för nya riktlinjer på området.

Redovisning av regeringens uppdrag om privat pensionssparande, Rapport 2000:17

Initiering: Regeringsuppdrag.

Problemområde: Rapporten innehåller endast delvis försäkringsfrågor. Problemområdet var pensioner, sparandeförsäkringar och marknadsföring.

Slutsatser: Utredningen kom inte med några förslag till åtgärder som avsåg tillsyn. Myndigheten höll i annat sammanhang på med ett arbete via överenskommelsen med Fondbolagens förening. Granskningen av fondreklam har enligt rapporten lett till ett antal ärenden där Konsumentverket begärt in yttranden. Någon dokumentation av dessa ärenden finns inte hänvisad till i ärendeakten. För övrigt konstaterar Konsumentverket att många fondbolag och banker har tagit hänsyn till reglerna i överenskommelsen. Man förutsatte också att andra myndigheter försåg medborgarna med information om den egna pensionen från det allmänna samt avtalspension, och viss offentlig statistik om pensioner borde tas fram och integreras i SCB:s statistik.

Effekter: Någon skriftlig uppföljning av rapporterna har inte gjorts (och inte heller planerats). Konsumentverket bedömer att problemen med marknadsföring av fonder har minskat till följd av kursnedgången. En indikation på det är, säger man, att färre klagomål inkommit till verket. Det menar verket också är förklaringen till att inga tematiska tillsynsinsatser gjorts efter år 2001.

Granskning av försäkringsvillkoren med avseende på beställaransvaret vid skadereglering (dnr 2002/4446)

Initiering: Indikationer från Konsumenternas försäkringsbyrå om oklarheter i rollfördelningen mellan försäkringsbolag och försäkringstagare vid reparationer av skadad egendom gjorde att Konsumentverket beslutade att begära in försäkringsvillkoren från försäkringsbolagen för att se hur beställaransvaret beskrivs där. Undersökningen innebar dessutom en uppföljning av ett arbete som Konsumentverket hade gjort på området tio år tidigare²⁷.

Problemområde: Villa-hem-försäkring, bostadsrätt. Beställaransvaret vid skadereglering.

²⁷ Då fanns ett samrådsorgan för försäkringsfrågor: Försäkringsforum.

Genomförande: För att följa upp arbetet som gjorts tio år tidigare gör KOV en granskning för att se hur beställaransvaret beskrivs i försäkringsvillkoren. Konsumentverket gick i en skrivelse ut till ett antal företag och begärde in underlag som sedan granskades. De försäkringsvillkor som begärdes in var aktuella villkor för villa–hem-försäkring och i tillämpliga delar även bostadsrätt. Åtta försäkringsbolag ingick: Aktsam, Folksam, Länsförsäkringar AB, Moderna Försäkringar, Netviq, Salus Ansvar AB, SOFAB, Trygg Hansa.

Effekter: För beställaransvaret har man valt att formulera en ståndpunkt (vars legala status är oklar) som man i ett slutbrev säger att man kommer att följa upp. Detta har inte skett, trots att det planerades för inför 2003.

Utredning avseende rättsliga möjligheter att ta tillvara livspararkollektivets intressen i Skandia Liv (dnr. 2003/7416)

Initiering: Den utredning som Konsumentverket beställde från en extern utredare avseende rättsliga möjligheter att ta till vara livspararkollektivets intressen i Skandia Liv, initierades direkt av gd (KO). Initiativet var ett resultat av den mediala uppmärksamhet och kritik som Skandia fick i samband med försäljningen av kapitalförvaltningen. Skandias egna utredare hade kommit fram till att försäkringstagarna inte hade rätt till den vinst som hade genererats av försäljningen. KO ville få detta utrett för att överväga om KO skulle gå vidare med en s.k. grupptalan gentemot Skandia.

Problemområde: Livförsäkringar, Intressekonflikter

Genomförande: En extern utredare anlätades för att göra en bedömning av de rättsliga möjligheterna att ta tillvara livspararkollektivets intressen i Skandia Liv.

Effekter: Skandia Liv-utredningen ledde till att KO uppmanade Skandia Liv att inleda en skiljedomsprocess mot Skandia, vilket också gjordes, och en grupptalan från KO:s sida blev inte aktuell.

3.2 Enskilda klagomål

Konsumentverket har med anledning av enskilda klagomål agerat i någon form i 20 fall inom försäkringsområdet under åren 2000–2004. Minst 16 av dessa fall avsåg marknadsföringslagen. År 2000 var det 8 ärenden, år 2001 1 ärende, 2002 4 ärenden, 2003, 2 ärenden och 2004 5 ärenden. 18 ärenden avsåg försäkringar, 2 försäkringsekonomi.

3.3 Avgjorda KO-ärenden i Marknadsdomstolen

Två domslut i Marknadsdomstolen har fallit till KO:s fördel under perioden. Bägge avsåg marknadsföring av försäkringar. De var följande:

- KO mot Wasa Liv försäkring AB (2001:17). Marknadsföring av pensionsförsäkring.
- KO mot Försäkringsrådet K.J AB (2003:31). Marknadsföring av kapitalförsäkring.

SPP Livförsäkring AB friades år 2002 av domstolen.

3.4 Ansökningar om KO-biträde i enskilda tvister

Uppgifterna nedan är hämtade från KOV:s årsredovisningar²⁸.

Tabell 1 Ansökningar om biträde som KO prövat och ansökningar om stämningar som KO lämnat till domstol.

År	Ansökningar som prövats	Ansökningar om stämning	varav försäkringsområdet
2000	35	3	0
2001	12	1	0
2002	18	0	0
2003	123	1	0
2004	66	1	Ej uppg

3.6 Grupptalan²⁹

Ingen grupptalan har väckts av KO på försäkringsområdet under åren 2000–2004.

3.7 Informations och förbuds förelägganden³⁰

Godkända Informationsförelägganden

Ett informationsföreläggande finns. Det avsåg Skandia Link och marknadsföring av investeringsförsäkring och kapitalförsäkring (dnr 2002/3083).

²⁸ Det framgår inte av årsredovisningen om de mål där KO biträtt under året också är inkomna under det aktuella året. Oklart om de mål som KO redovisar är de enda där KO beslutat att biträda enskild konsument. Vid en jämförelse med den utvärdering som gjorts av verksamheten framgår att KO mycket väl kan ha beslutat om biträde i fler fall än de mål de redogör för i årsredovisningen. Det finns ingen bra redovisning av kedjan ansökan, beslut om biträde, avgörande.

²⁹ Sedan 2002 har KO även möjlighet att väcka grupptalan vid allmän domstol.

³⁰ Uppgifterna är hämtade ur KOV:s diarium.

Godkända Förbudsförelägganden

Tre förbudsförelägganden har gjorts. År 2000: Din Framtid, marknadsföring av livförsäkring (dnr 2000/4578). Länsförsäkringar Kronoberg (marknadsföring av bostadskrediter. År 2004: Insplanet AB. Vilsledande marknadsföring av hemförsäkring. Ifrågasatt rådgivning från försäkringsrådgivare (dnr 2004/4835).

3.8 Konstaterade effekter av insatserna

Enskilda ärenden

I 14 av 20 fall inom försäkringsområdet under åren 2000 och 2004 säger sig näringsidkaren i sitt svar på Konsumentverkets påpekande att man avser att ändra det som tidigare varit fel. Två näringsidkare förklarar situationen. Två håller inte med. I 3 fall framgår det inte av brevsvaret vad näringsidkaren avser att göra. Näringsidkaren ändrar sig alltså oftast frivilligt efter kontakten med Konsumentverket.

Av dokumentationen framgår inte om Konsumentverket kontrollerar näringsidkaren utöver den aktuella lagöverträdelse klagomålet gäller. Inte framgår där om näringsidkaren själv kontrollerar övrig verksamhet inom det område ärendet gäller eller indikationer på att Konsumentverket når ut till konsumenterna med resultat/information från ingripandet i det enskilda ärendet.

I Konsumentverkets styrdokument sägs inget om att ingripanden i enskilda ärenden ska följas upp. Av vad som går att utläsa i övrigt från ärendekartläggningen och intervjuer genomför konsumentverket ingen uppföljning av avslutade enskilda ärenden. Detta även om Konsumentverket i vissa fall inte fått näringsidkarens ord på att denne skall ändra sitt beteende.

Tematiska tillsynsinsatser

Inte någon av de fyra tematiska tillsynsinsatserna har lett till ingripanden från Konsumentverket. En insats resulterade i att Konsumentverket utarbetade nya riktlinjer för försäkringsbolagens förköpsinformation, en till att Konsumentverket formulerade en ståndpunkt. Insatsen i Skandia Liv fallet ledde senare till att en skiljedomsprocess inleddes. Någon skriftlig, dokumenterad uppföljning har inte gjorts för någon av undersökningarna.

4. Vad Finansinspektionen har utövat tillsyn över

Finansinspektionens tillsynsinsatser sker i form av a) temagranskningar och b) enskilda tillsynsundersökningar. Under åren 2000-2004 har det främst handlat om

- en temagranskning år 2000 om **faktorer som bestämmer premier och rabattsystem inom bilförsäkringar och information** om detta,
- en temagranskning med start år 2002 om **handläggningstider och rutiner inom trafikskaderegleringen,**
- fyra temagranskningar som startades i slutet av år 2003 och under år 2004 om **livbolagens intressekonflikter, internaffärer, provisioner till mäklare** respektive **avgifter,**
- ett **ganska stort antal enskilda tillsynsundersökningar – ibland grupperade i teman.** Till delar har de bildat underlag för temagranskningarna som nämnts ovan. En stor del av undersökningarna avser en stabilitetsinriktad tillsyn med inriktning på ett bolags samlade eller enskilda risker. Under år 2002 började t.ex. samlade riskbedömningar göras av större försäkringskoncerner. I övrigt kontrollerades på ett likartat, men mindre heltäckande sätt mindre och nyetablerade försäkringsbolag, deras solvens och skuldsättningsregister, operativa risker, intern kontroll, reservsättning och kollektiv konsolidering m.m. Ungefär en fjärdedel av ärendena har avsett mer konsumentnära teman som t.ex. uppföljning av etiska regler, klagomålshantering, återbäringspolicier och information till konsumenter, skadereglering, mäklare och Internet och koncerninterna transaktioner.

4.1 Vilka områden för konsumentskydd har FI varit inne på?

I tabell 2 nedan finns en sammanställning av de områden för konsumentskydd som ärenden registrerade i Finansinspektionens diarium under begreppet tillsynsundersökningar på försäkringsområdet avsett att utöva tillsyn över under åren 2000–2004.

Tabell 2: Försäkringsärenden åren 2000–2004 fördelade på områden för konsumentskydd och frekvens

Antal	Områden för konsumentskydd
112	Ett grundläggande stabilitetsinriktat skydd av konsumenternas tillgångar och fordringar som förvaltas av försäkringsbolagen (främst skriftliga begäranden om information/åtgärd avseende kapital, skulder, placeringar; internkontroll enligt FFFS 1999:12 – organisation, styrning och kontroll)
53	Reservsättning, skuldtäckning (ca 30 brev med förfrågan om register och placeringsprinciper)
25	Skadereglering och klagomålshantering
7 ³¹	Intressekonflikter i livbolagen (rapport) kartläggning och förslag till ändringar i lagar m.m.
29	Internaffärer
16	Etiska regler
9	Utlagd verksamhet
11	Försäkringsmäklare (information, rådgivning, kontakter med livbolagen, provisioner)
5	Information (i privat ålders- och efterlevandespensionsförsäkringar hos 5 bolag)
3	uppföljning av enskilda konsumentklagomål
14	Övrigt
284	Totalt

Källa: FI:s diarium.

Knappt 2/3 av alla ärenden³² på försäkringsområdet avser ett mer *stabilitetsinriktat skydd* av konsumenternas tillgångar och fordringar som förvaltas av företagen samt samhällets skydd mot att försäkringsbolagen kan slås ut. Under år 2005 och 2006 har ytterligare två rapporter av intresse i sammanhanget publicerats: Livbolagens avgifter och provisioner till försäkringsmäklare.

4.2 Vilka områden har FI inte utövat tillsyn över i någon mer betydande utsträckning?

Vår genomgång visar att det finns ett antal problemområden som uppmärksammats under 2000-talet av utredare, medier, konsumenter via klagomål och tillsynsmyndigheter i andra länder. Ungefär hälften av dessa områden har FI efterhand utövat någon form av tillsyn över. De områden man inte varit inne på i någon mer betydande utsträckning är framför allt avtalsvillkor och information (undantag privata ålderspensionsförsäkringar),

³¹ Återfinns inte vad vi kan se i ärenderegistret under tillsynsundersökningar. I rapporten nämns dock att styrelseordföranden och försäkringstagarrepresentanten i 7 företag fått frågor om intressekonflikter. Dessutom har förordnade revisorer i 10 bolag anmodats att svara på frågor kring intressekonflikter.

³² Då räknas ärendena som handlar om informationssäkerhet, uppföljning av tidigare iakttagelser och några av övriga ärenden in bland dessa.

finansiell rådgivning, oskäligen avgifter och kostnader för nya försäkringsprodukter som t.ex. kapitalpension, gruppavtal samt fördelning av överskott mellan olika kundkategorier. Fi har också enligt utredningen *Tillsyn inom försäkringsområdet* inte varit inne i tillräcklig omfattning på områdena försäkringstekniska riktlinjer och reservsättning och skuldsättning. Endast ett begränsat antal försäkringsmäklare har dessutom granskats.

4.3 Vilka sanktioner har FI utdelat?

Finansinspektionen ingriper mot företag som bryter mot lagar och regler på finansmarknaden. Inspektionen kan ingripa genom att besluta om *anmärkning* (endast banker, kreditmarknadsföretag och försäkringsföretag) eller *varning*. Ett sådant beslut om ingripande kan också kombineras med en straffavgift på upp till 50 miljoner kronor för banker, kreditmarknadsföretag och försäkringsföretag. Ytterst har FI rätt att *dra in företagets tillstånd*. I tabell 1 nedan redovisas de sanktioner som FI från år 2000 till januari 2006 utdelat till företag på försäkringsområdet.

Tabell 3 Utdelade FI-sanktioner på försäkringsområdet år 2000-2006

2000-03-16	Landstingens försäkringsbolag	Erinran, trots vidtagna åtgärder. Rutiner kring skadeanmälan dåliga
2000-12-14	Folksam Sak/Folksam Liv	Erinran för utbetalning på 186 mkr internt mellan bolagen
2001-10-19	Svenska Kyrkans Försäkringsförening	Föreligger grund för föreläggande (får anstånd med att rätta till felet. Utländsk säkerhet gäller ej i Sverige)
2001-12-21	Falck Försäkringsaktiebolag	Erinran om att bolagsstämma ska hålla inom föreskriven tid
2002-04-22	Dial försäkringsaktiebolag	Erinran om att bolagsstämma ska hålla inom föreskriven tid
2002-04-24	Försäkringsmäklare	Varning för att ha utan tillstånd ha förmedlat fondandelar
2002-11-06	Apotekskoncernens Optimalia	Föreläggande att vidta åtgärder för att täcka erforderlig premiereserv
2002-11-20	Folksam Sak	Erinran. Fel i årsredovisningen. Säkerheter för skuldposter inte med i årsredovisningen
2002-12-20	Afla-gruppen	Vid vite upphöra med verksamheten då ej registrerad som försäkringsmäklare
2003-11-05	Sv.Trygg/ansvarsförsäkring Mäklarna AB	Vid vite upphöra med benämningen försäkringsmäklarna (ej tillstånd)
2005-12-21	Salus Ansvar	Anmärkning. Brustit mot krav på upplysningar om interna affärer i årsredovisningen

Källa: Finansinspektionens hemsida

Av tabellen framgår att det ungefär två sanktioner i genomsnitt under åren 2000–2005. I tre fall handlar det om att försäkringsmäklare inte har erforderliga tillstånd. I två fall att bolagsstämman inte hållits inom föreskriven tid. Vissa upplysningar i årsredovisningen har saknats i två fall. I två fall har erforderliga åtgärder vidtagits, men erinran utdelas ändå. En försiktig slutsats är att den preventiva effekten av ovan nämnda Finansinspektionens sanktioner inte i någon högre grad avser företagens ageranden inom de problemområden som tidigare påvisats.

4 4 *Fördjupat om temagranskningar som resulterat i rapporter*

- 2000:3 Bilförsäkringen efter avregleringen
- 2003:1 Stärkt skydd för trafikskadade
- 2003:2 Intressekonflikter i livbolagen
- 2004:2 Internaffärer i nio livbolag
- 2005:2 Livbolagens provisioner till mäklare
- 2005:5 Livbolagens avgifter
- 2005:7 Stärkt skydd för trafikskadade
- 2005:9 Hantering av klagomål i finanssektorn (delvis försäkringsbolag)
- 2005:12 Interna affärer i livbolagen – en uppföljande granskning
- 2005:13 Konsumenten och rådgivningen (delvis försäkringsbolag)

BILFÖRSÄKRINGEN EFTER AVREGLERINGEN, 2000:2

Bakgrund: År 1995 skedde en avreglering av svensk bilförsäkring. En av avregleringens effekter var att det blev svårare för konsumenten att välja försäkring än det varit tidigare. Konsumenternas försäkringsbyrå hade under ett antal år jämfört försäkringsbolagens premier på bilområdet. Av dessa sammanställningar framgick att premierna har varierat kraftigt efter avregleringen; i något fall har skillnaden mellan lägsta och högsta premie för samma försäkringsobjekt varit 650 %.

Genomförande: FI undersökte avregleringens effekter hos 12 försäkringsbolag.

Slutsatser och förslag: FI konstaterade att de förändringar bolagen vidtagit inte till alla delar kunde anses vara positiva för konsumenterna. Finansinspektionen föreslog därför att försäkringsbolagen öppet redovisar sina premiepåverkande faktorer, öppet belyser premiefaktorernas inbördes betydelse och redogör för sina rabattsystem på ett korrekt och sakligt sätt.

2003:1 STÄRKT SKYDD FÖR TRAFIKSKADADE

Datum: 02-07-05 (Regeringsbeslut inkom till FI)

Problemområde: Skadereglering; handläggningstider och rutiner.

Frågor: 1 Utveckling av handläggning och rutiner för skadereglering? 2 Är tidigare föreslagna åtgärder vidtagna? 3 Vilken tillsyn har bedrivits och kommer att bedrivas av FI? 4 Behövs åtgärder för att stärka läkarnas oberoende?

Metod: Enkät till bolagen. Intervjuer med myndigheter, intresseorganisationer, experter. Statistikbearbetning.

Slutsatser: Bolagen har vidtagit en del åtgärder sedan föregående rapport. Handläggnings- och genomströmningstider tenderar dock att öka.

Förslag: Bolagen bör förbättra information till trafikskadade, förbättra statistik och de medicinska bedömningarna. FI lämnar även förslag till regeringen om ändrade regler för koncession, regressrätt för bolagen och överprövning av bolagens beslut.

Effekter: Förslag om överprövning antogs inte enligt FI, utan problemet löstes genom annan åtgärd. Databas för handläggningstider har inrättats.

2003:2 INTRESSEKONFLIKTER I LIVBOLAGEN

Datum: 03-03-24 (Regeringsbeslut inkom till FI)

Problemområde: Intressekonflikter.

Frågor: 1 Belysa intressekonflikter mellan aktieägare, försäkringstagare och företagsledning, effekter av dessa på bolagets styrning. 2 Belysa försäkringstagares insyn i verksamheten. 3 FI:s hantering och förbättring av tillsyn av överskottshanteringen. 4 Eventuellt förslag till lagändring.

Metod: Enkäter och intervjuer om intressekonflikter, granskning av skriftligt informationsmaterial.

Slutsatser: Intressekonflikter finns inom koncerner med bolag som inte får dela ut vinst, men även mellan olika försäkringstagarkollektiv. Informationen till försäkringstagarna är inte tillräckligt bra. Tillsynen av vinstutdelningsförbudet är så komplicerad att sanktionsmöjligheterna bör stärkas för att stävja missbruk.

Förslag: Förslag till lagändringar om bl.a. styrelsesammansättning, riktlinjer för intressekonflikter, rådgivning. Ökade sanktionsmöjligheter bör utredas. FI skärper redovisningskraven. FI föreslår bättre redovisning till försäkringstagarna.

Effekter: Uppföljning pågår. Genomslag av nya regler varierar mellan bolagen.

2004:2 INTERNAFFÄRER I NIO LIVBOLAG

Datum: 03-11-03 (Diariedatum för underlag)

Problemområde: Avsaknad av riktlinjer som säkrar att koncerninterna transaktioner utförs marknadsmässigt.

Frågor: Utveckla bedömningsmodell för transaktioner mellan livbolag och närstående företag.

Metod: Kartläggning av ett antal olika närståendetransaktioner mellan nio livbolag och närstående företag.

Slutsatser: Det finns brister i styrning och kontroll av koncerninterna affärer.

Förslag: FI anger vad som anses vara god standard för koncerninterna transaktioner samt metod för granskning. FI följer upp förslaget med branschen.

Effekter: Bolagen har kommit olika långt, alla uppfyller inte god standard enligt FI. FI ska fortsätta hjälpa bolagen att ta fram processer.

2005:2 LIVBOLAGENS PROVISIONER TILL MÄKLARE

Datum: 04-05-18 (Diariedatum för underlag)

Problemområde: Provisionsstrukturen kan ge incitament till mäklaren som kan stå i konflikt med försäkringstagarens intressen.

Frågor: 1 Förklara prisstrukturen vid försäkringsförsäljning via mäklare. 2 Granska nuvarande provisionsstruktur och möjliga effekter.

Metod: Skrivbordsundersökning. Uppgifter om provisioner har begärts in från 17 bolag.

Slutsatser: Provisionsvillkoren är komplicerade och i regel inte kända för försäkringstagarna.

Förslag: FI kommer att ställa mer detaljerade krav på informationen om provisionerna.

Effekter: För tidigt att följa upp än.

2005:5 LIVBOLAGENS AVGIFTER

Datum: 04-05-19

Problemområde: Avgifter måste sättas rätt för att långsiktigt täcka utgifterna.

Frågor: Skapa större öppenhet kring bolagens avgifter. Rapporten ska visa de vanligaste avgifterna samt besvara om avgifterna täcker de verkliga kostnaderna.

Metod: Kartläggning av relevanta avgifter och beräkning av i vilken mån de täcker utgifterna i 13 större livbolag.

Slutsatser: Fyra bolag har underskott, två har överskott. I flertalet bolag har vissa försäkringsgrenar subventionerats på bekostnad av andra.

Förslag: Förslag på ny uppgiftslämning till FI, ändringar i årsredovisningen, bättre information till kunder, bättre beräkningar för att säkerställa att avgifterna är rättvisa.

Effekter: Konsumenternas försäkringsbyrå planerar att informera på sin hemsida om vilka avgifter bolagen tar ut.

Bilaga 7 Konsumentproblem och tillsyn inom bankområdet under åren 2000–2004

1. Kundklagomål och konsumentproblem inom bankområdet under åren 2000–2004

Vi har kartlagt och analyserat

- konsumentproblem vilka statliga utredningar har uppmärksammat (2.1).
- problem vilka *medierna* har uppmärksammat inom bankområdet (SvD; DN, GP, Dagens Industri samt artikeldatabasen Morningstar) (2.2).
- klagomål riktade till Konsumenternas Bank- och finansbyrå (2.3).

1.1 Offentliga utredningar

Flera statliga utredningar har sedan år 2000 belyst bankområdet. De vi gått igenom är: Slutbetänkandet från konsumentpolitiska kommittén (SOU 2000:29), Förtroendekommissionens rapport (SOU 2004:47) och Konsumentskyddet inom det finansiella området, Finansdepartementet, år 2005.

1.1.1 Konsumentpolitiska kommitténs slutbetänkande (SOU 2000:29)

ALLMÄNT OM FINANSIELLA TJÄNSTER SOM ÄVEN AVSER BANK:

- **Avtal** som reglerar finansiella tjänster är ofta otydliga och svårtillgängliga för konsumenterna. Både avtalens utformning och informationen om dessa försvårar för konsumenten.
- Många konsumenter känner inte till vad olika finansiella tjänster kostar. Information om **priser och avgifter** för olika produkter måste förbättras.
- många konsumenter varit missnöjda och känt sig direkt vilseledda av den information eller de råd de fått av instituten.
- **Säkerhet och tillgänglighet** vid användning av Internet var oklar.

BANKER

- **Problemen med informationen** från bolagen till konsumenter vid **sparande och placeringar** är stort. Man föreslår en kvalitetshöjning av informationen och att ett riskklassificeringssystem utvecklas. De nya finansiella tjänsterna är alltmer komplicerade och ställer höga krav på goda kunskaper och tillgång till information och personlig rådgivning.

- **Marknadsföringen** är sådan att det är svårt att bilda sig en uppfattning om kvaliteten i tjänsterna, dvs. vilket sparande som är bäst etc.
- Det finns en stor osäkerhet om **e-pengar** och **betalningar** till utlandet.
- För kreditgivning nämns s.k. **blancolån** och bristande **kreditprövning** som problematiskt.
- Informationen om **effektiv ränta** och om **kreditkostnader** har brister.
- **Internetbanker och elektronisk handel** behöver bli säkrare.

1.1.2 Erikssons PM om konsumentskyddet inom det finansiella området, år 2005

Utredningen anger problemområden med utgångspunkt bl.a. i de ärenden som KO dragit till Marknadsdomstolen. Bland de exempel som utredaren påtalar kan nämnas: **bristen på standardvillkor, marknadsföring av kontokort och s.k. snabba krediter, avtalsvillkor med friskrivning från skadeståndsansvar, betalansvaret vid förlust av kontokort. Konsumentkrediter och kreditgivares skyldighet att göra en kreditprövning** nämns också som ett problemområde, liksom **försummelser att avråda kunden** när det finns skäl för det och **räntor vid kreditköp som kan ligga över 30 % i effektiv ränta. Krediter där kreditens storlek kan variera** över tiden nämns också som ett problem.

1.2 Konsumentproblem som medier uppmärksammat

Nedan redovisas vad som skrivits i SVD; DN och GP om konsumentproblem inom bankområdet under åren 2000–2005.

Flest artiklar har handlat om **personlig rådgivning, höga och dolda avgifter, bristande information, dålig marknadsföring, hantering av kundklagomål, förlust av bankkort och kontokortsbedrägerier, dålig service och tillgänglighet, och marknadsföring av krediter**. Under de första åren på 2000-talet skrevs också mycket om **nedläggning av bankkontor och överflyttningen av banktjänster till Internet. Handikappades, äldres och invandras bankproblem, sekretessfrågor, nya nischbanker** och dålig information om **komplexa sparprodukter** nämns också i enstaka artiklar.

Personliga finansråd

Här finns ett antal artiklar med rubriker som t.ex. "Banker och finansiella företag tar inte ansvar för givna råd". Kritik framförs om att ingen dokumentation krävs av rådgivningen och att ingen information ges inför avtal. Rådgivningen var försäljning och problemet var att de som möter kunder har

ersättning som är kopplad till hur mycket de säljer. De som säljer tar ingen risk. Det blir en felaktig incitamentsstruktur för rådgivare: maximera antalet transaktioner, inte kundnyttan. ”Lurad av bankens experter. Hans Tell fick ett brev från banken där han har sitt bolån. Rådet var att binda räntan eftersom experterna var eniga om kommande höjningar”. ”Jag trodde på dem. Det verkade ju seriöst. Men det har jag förlorat massor med pengar på.”

Information om komplexa sparprodukter

Artiklar finns med rubriker som t.ex.: ”Bankerna är dåliga på att förklara krångliga produkter för kunderna”. I artikeln skriver man att det är vanligt med frågor kring bankomat, kreditkort, lån och kring avgifter för tjänster.

Tillgänglighet och service

Flera artiklar om tillgänglighet och nedläggning av bankkontor samt överförande av bankärenden till Internet förekommer under periodens början. ”Bankerna fusionerar sig och blir jättar men servicen blir bara sämre. Bankkontor läggs ner i allt snabbare tempo och i de som finns kvar är en kassalucka en bristvara. Banken vill gärna ha våra pengar men ser helst att kunden sköter jobbet själv därhemma vid datorn. Bankkontoret ska flyttas till kunden.”

Näringsliv har testat bankernas servicevilja genom att besöka fyra olika banker runt Stockholm och förklara att de hade mellan 300 000 och 500 000 kronor att placera. Bankerna stod gärna till tjänst med råd om bästa fonder men ingen på de fyra kontor vi besökte gav en korrekt upplysning om hur mycket det egentligen kostar att spara i fonder.

Nya nischbanker

Ett exempel är när Ica-banken startar sin verksamhet: ”Ica-banken fick på tisdagen grönt ljus från Finansinspektionen. Bankverksamheten startar i höst. Det var i november förra året som matjätten Ica sökte tillstånd att bedriva bankverksamhet i sina butiker.”

Förlust av bankkort och kontokortsbedrägerier

Bankkunder klagar på kort. Om klagomålstrenden hos ARN håller i sig kommer fjolårets antal att överträffas ”med råge”. Hälften av årets fall handlar om olika typer av bankkort som blivit stulna eller kommit bort på annat sätt. Typfallet: någon har tagit ut pengar från kortet innan kunden hunnit spärra, banken vägrar att ersätta kunden. Även på Konsumenternas bankbyrå är olika typer av bankkort det enskilt största problemet. ”Kom inte till korta – håll bedragarna borta”. ”I fjol anmäldes närmare 5 000 bedrägerier med kontokort” är ett annat exempel på rubrik. I en artikel anges att en bedragare i över 500 fall beställde varor och uppgav en annan persons namn

och kortnummer. Ett stort antal bedrägerier sker utan att kortet blivit stulet. I artikeln beskrivs olika former av bedrägeri och vad man som konsument ska göra för att inte bli av med kort och pengar på kortet. Artikeln avslutas med följande: "En annan aspekt Ebba Lovering på Konsumenternas bankbyrå pekar på är den ibland bristfälliga informationen bankerna lämnar till kunderna när de vill skaffa kort: – Bankerna måste helt enkelt bli bättre på att upplysa om riskerna."

En annan rubrik är: "Banker tiger om stulna kort". "Varje månad blir många kreditkortsinnehavare bestulna på sina kortuppgifter. Men alla får inte veta det. Det är bara när bankerna bedömer att uppgifterna kan komma att missbrukas som kunderna meddelas om stölden."

Marknadsföring av snabba krediter

Vi shoppar på kredit. Många riskerar att fastna i skuldfällan (GP 01-11-30, Björn Carlsson) "Hushållen shoppar allt mer på kredit. Möjligen är det bra för att det håller uppe konjunkturen. Men många människor riskerar att fastna i skuldfällan. (...) Skulderna i förhållande till den disponibla inkomsten (ett av flera mått) har ökat ordentligt. (...) Bland finansbolagen finns många av de **bolag som annonserar eller skickar hem brev om "lockande" erbjudanden att låna**. Lockelsen är normalt som störst inför julen, den tid på året då vi handlar mest.

Nytt kundnära arbetssätt

Artiklar om att sex banker öppnar för e-signatur. "Sex banker har gått ihop om en tjänst, under varumärket Bankernas ID-tjänst, som ska lanseras andra kvartalet nästa år. De 2,5 miljoner bankkunder som är anslutna till Internetbankerna i SEB, Förenings Sparbanken, Handelsbanken, Ikanobanken, Skandiabanken eller Danske Bank har en gång skrivit på ett avtal hos banken, visat legitimation och därmed identifierat sig på ett betryggande sätt."

Olika villkor för bankkontakt – handikappade, äldre och invandrare möter problem enligt en rapport. "Vardagliga banktjänster är inte tillgängliga för alla, visar en rapport från Sveriges konsumentråd. Särskilda problem möter funktionshindrade, invandrare och äldre i kontakter med banker och försäkringsbolag. (...) Det gäller bankomater som inte är utformade så att de kan användas av den som har nedsatt syn eller sitter i rullstol. Det handlar om svårigheter att få lån för den som bara har tillfällig anställning, om personer som måste betala sina räkningar över disk därför att de nekas knyta giro till sitt bankkonto eller om funktionshindrade som måste betala högre försäkringspremier än andra."

Höga och dolda avgifter

I en artikel skriver man att Handelsbanken börjar ta betalt för privatgiro: "Handelsbanken inför från den 1 april avgift på Privatgirot. 'Tjänsten är oerhört kostsam för oss', är bankens förklaring. Som sista bank inför nu också Handelsbanken avgift på sitt populära Privatgiro. Gratistjänsten, som används av 400 000 Handelsbankskunder, har gett banken god pr när andra tvingats avgiftsbelägga allt fler tjänster."

Reglerna bakom bankernas smygavgifter är luddiga: "En luddig EG-förordning, banker som medvetet eller omedvetet ger dålig information och tveksamma politiska beslut bildar bakgrund till bankernas smygavgifter på kortköp och kontantuttag utomlands.

Storbanker kostar mest. Avgifter för kassaservice ökar. "Oavsett vilken bank man väljer är det inte längre några stora skillnader i avgifterna. Men överlag är det oftast storbankerna som är dyrast. (...) Men när det skiljer i kostnad är det dock oftast de traditionella storbankerna som är dyrast, visar jämförelsen. Siffrorna visar också att avgifterna för tjänster över kassa överlag accelererat.

Sekretessfrågor

"Skandiabankens sekretess brister". Föräldrar till 18-åringar har fortsatt tillgång till kontona. "Skandiabanken bryter mot banksekretessen", hävdar Britt-Marie André, chef för Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Föräldrar kan gå in på sina myndiga barns konton utan deras tillstånd. Banken lovar nu att skärpa rutinerna.

Hantering av klagomål m.m.

Många är missnöjda – men få vill byta bank (SvD 04-10-04) "Kvinnor är mer nöjda med sin bank än männen, äldre mer nöjda än yngre och storstadsbor mer missnöjda än landsortsbefolkningen. Det är några av de trender man kan utläsa av SKI-undersökningen. (...) Ser man på branschen som helhet kan man samtidigt notera att kunderna tycker att de får allt mindre för pengarna. Prisvärdheten är på neråtgående. Bankerna är också fortsatt dåliga på att hantera klagomål. Mellan var femte och var tionde kund säger sig ha klagat under det senaste året. Det är ungefär samma andel som ifjol. Ändå är det - paradoxalt nog - få som funderar på att byta bank. Det beror på att kunderna inte ser några alternativ. I deras ögon är den ena banken lik den andra, säger Jan Eklöf." FI:s svarta lista nämns också i artiklar och klagomål inkomna till Finansinspektionen.

Räntor mm.

"Kräv högre inlåningsränta!" Storbankerna betalar noll eller nästan ingenting för pengarna på ett vanligt transaktionskonto. Trots att reporäntan

är 2 %. Kontona med en någorlunda sjyst ränta har en snårskog av villkor – typ, du måste ha minst en kvarts miljon kronor där och du får aldrig röra pengarna. Ränteberäkningsmetoderna är också kluriga och till bankens fördel. Sätter du in pengarna hos Handelsbanken, Nordea eller Förenings-sparbanken en fredag får du ränta på beloppet först för måndagen. SEB ger räntan redan för lördagen. Ingen ger dock ränta för fredagen. På de flesta av storbankernas sparkonton får du en okej ränta bara på det belopp som överstiger en viss (hög) gräns. Belopp upp till 250 000 kronor ger alltså oftast en lägre ränta. Men på den 250 001:e kronan blir räntan högre. Vissa banker ger bara högre ränta till förmånskunder. Snårskogen kring inlåningsräntorna är så tät att inte ens Konsumenternas bank- och finansbyrå anser sig ha möjlighet att kartlägga det hela i tabell. Men Sparöversikt har gjort det. Här är ett exempel som visar på orimligheten i storbankernas villkor: Tänk dig din inlåning omvänt – som en utlåning. När du lånar ut pengar till storbanken (via ett bankkonto) betalar banken 0 % till 0,1 % på beloppet. När bankerna lånar sinsemellan är betalningen Stiborräntan som ligger på mellan 2,1 och 2,24 % beroende på löptid. När banken däremot lånar ut till dig (via bolån) får du betala dubbelt så mycket som den absolut bästa inlåningsräntan på banken, nämligen 3 procent. Och de 3 procenten är 0,75 procentenheter bättre än den ränta som gäller när bankerna lånar av varandra. Den stora skillnaden mellan in- och utlåningsräntor beror naturligtvis på att bankerna vill tjäna pengar, och så mycket som möjligt.

1.3 Klagomål som kommit in till Bank- och Finansbyrå under åren 2000–2004

Antal ärenden på bankområdet har växt från 1 930 ärenden år 2000 till 2 720 ärenden år 2004.

De flesta klagomålen avsåg: **obehöriga uttag vid förlust av kort, borgensförhållanden och preskription av borgen, avslag på kreditansökan, handläggning av sparkonto, frågor om insättarskyddet, höga avgifter och räntor, dålig förköpsinformation och dåliga kommunikationer mellan bank och kund vid anstånd/uppgörelse. Avgifter och förseningar i samband med utlandsbetalningar och dålig information vid konvertering av bostadslån** är andra områden konsumenterna har klagat på.

BORGENSFÖRHÅLLANDEN OCH PRESKRIPTION AV Borgen. AVSLAG KREDITANSÖKAN (TYPEXEMPEL)

- Ej fått motiv till avslag på ansökan om fastighetslån.

- Borgensman fått krav på slutbetalning. Banken dock ej informerat om att kredittagaren varit i dröjsmål i över 4 år.
- Kunden har gått i borgen för billån 1992. Kunden fick 1996 information från banken att låntagaren bytts ut. Kunden ej villig att stå borgen för annan person.

OBEHÖRIGA UTTAG VID FÖRLUST AV KORT (TYPEXEMPEL)

- Blev av med kort i ryggsäck som satt på ryggen. Upptäckte och spärrade efter 1 tim. Oaktsam?
- Bestulen på kort ur handväska ur stängd inneficka. Spärrade kort efter kort tid men kontot tömdes innan. Banken säger oaktsamhet.

AVGIFTER OCH FÖRSENINGAR I SAMBAND MED UTLANDSBETALNINGAR

- Kund upprörs över avgifter för att med check skicka pengar utomlands.

HANDLÄGGNING SPARKONTO. FRÅGOR OM INSÄTTARSKYDD FÖR OLIKA FINANSINSTITUT. NEKATS ÖPPNA INLÅNINGSKONTO.

- Gäller insättarskyddet i Akelius?
- Kund vägras (NB) öppna inlåningskonto på grund av att han legat efter med lån för 10 år sedan. Måste ha konto för att få ut sjukpension. Vägras bankomatkort.
- Samhall ifrågasätter att bank vägrar öppna konto åt personer som har betalningsanmärkningar.
- Har banken rätt att kvitta medlemslån mot saldot på miljonkonto?
- Bank vägrar förälder att flytta omyndigt barns medel från sparkonto till fondkonto trots skriftligt medgivande från överförmyndare.

FÖR LÅGA RÄNTOR. DÅLIGA MÖJLIGHETER JÄMFÖRA RÄNTOR.

- Matteus Bank uppger att kontot ger 3,5 % ränta men dock vid saldo på minst 50 000 kr och det för belopp som står inne hel kalendermånad. Kunden har inte fått information om kravet på hel kalendermånad.

DÅLIG INFORMATION VID KONVERTERING AV BOSTADSLÅN. MOTIV TILL AVSLAG LÅNEANSÖKAN.

- Är det en bra idé att amortera sitt bolån? Kunden har fått förslaget från bank att i stället skaffa en pensionsförsäkring.
- Avslag på låneansökan. Kunden förstår ej varför hon ej beviljats lånet.
- Förtidspensionär fått avslag på ansökan om medlemslån. Vid prövning anger banken att bidrag inte räknas in i kundens inkomst och att kalkylen bygger på kostnader för yrkesarbetande. Kunden har kontaktat sitt fackförbund för att få deras synpunkter.

FRÅGOR OM INSÄTTARSKYDDET. UTTAG MED FULLMAKT.

- Står Resursbank under FI:s tillsyn och gäller insättargarantin?
- Kund drabbad av person som förfalskat fullmakt. Banken godtog fullmakten och betalade ut pengar från kundens konto.

AVTALSFRÅGOR

- Kan bank ensidigt ändra avtalsvillkor?

KLAGOMÅL PÅ AVGIFTER/RÄNTOR OCH FÖRKÖPSINFORMATION

- Då kund tog bostadslån lovade banktjänstemannen att räntan aldrig skulle bli högre än SBAB:s. Detta visar sig inte vara riktigt.

KLAGOMÅL PÅ KREDITPRÖVNING: MAN FÖRSTÅR EJ GRUNDEN TILL AVSLAG. DÅLIGA KOMMUNIKATIONER BANK–KUND VID ANSTÅND/UPPGÖRELSER.

- Kund ansökte om medlemslån i banken som tog 2 UC-förfrågningar inom en vecka. Kunden fick avslag på ansökan med hänvisning till för många förfrågningar i UC-registret.
- Kund har haft sin fastighet intecknad men lånen nu lösta. I samband med att kunden skulle bli borgensman för sonen hävdar banken att fastigheten fortfarande är belånad.
- Kund satt in pengar för att lösa ett topplån. Banken hade dock glömt utföra uppdraget och kunden har fått fortsätta att betala ränta på lånet. Kunden begär ersättning från banken.

2. Vad Konsumentverket utövat tillsyn över inom bankområdet under åren 2000–2004

Konsumentverket har tre vägar att bevaka konsumenternas intresse på bankområdet. Man kan genomföra tematiska tillsynsinsatser, agera med anledning av enskilda klagomål och KO kan föra talan i Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Marknadsdomstolen eller i allmän domstol.

Vi kan konstatera att Konsumentverkets insatser i dessa avseenden till en dominerande del handlar om marknadsföring.

- Det har avsett sju tematiska tillsynsinsatser på bankområdet av produkterna betaltjänster, lån och krediter samt pensionssparande.
- I övrigt handlar det om påpekanden och överenskommelser i 56 enskilda ärenden, varav 45 avsett marknadsföring.
- I två fall har KO fått till stånd en fällande dom i Marknadsdomstolen; ett fall avsåg marknadsföring och ett avtal.

- Grupptalan vid ARN eller i allmän domstol har inte prövats på bankområdet.
- Tre förbudsförelägganden som godkänts, alla avsåg SBAB.
- I fem fall har KO beslutat att biträda vid enskild tvist, men förlikning har därefter skett i dessa fall, och tvisten har klarats ut utan stämningsansökan.

3.1 Tematiska tillsynsinsatser

I tabellen nedan redovisas de tematiska tillsynsinsatser som Konsumentverket genomfört under åren 2000–2004.

Tabell 1 Konsumentverkets tematiska tillsynsinsatser inom bankområdet åren 2000–2004

Rapport 2000:17	Redovisning av regeringens uppdrag om privat pensionssparande (endast delvis bank)
Dnr 2000/4464	Redovisning av regeringens uppdrag att undersöka bankernas avgiftsuttag för Internettjänster
Dnr 2001/2170–78	Granskning av avtalsvillkor för bankernas Internettjänster
Rapport 2001:13	Betaltjänster för alla
Dnr 2002/5914	Redovisning av regeringens uppdrag om överskudsättning
PM 2004-06-24	Granskning av marknadsföring av konsumentkrediter (<i>ej diarieförd</i>)
Rapport 2005-01-12	Granskning av Nordeas avtalsvillkor avseende avgifts och ränteändringar samt avisering av sådana m.m. (<i>ej diarieförd</i>)

De banktjänster som förekommit i de tematiska tillsynsinsatserna är betaltjänster, lån och krediter samt pensionssparande. De problemområden dessa avser rör främst marknadsföring, kreditgivning och avtalsvillkor (inom mer begränsade områden).

3.2 Enskilda klagomål

Konsumentverket har med anledning av enskilda klagomål agerat i någon form i 56 fall inom bankområdet under åren 2000–2004. Kreditköp samt kredit- och betalkort dominerar bland banktjänster. I 45 av 56 ärenden hänvisas också till marknadsföringslagen.

3.3 Avgjorda KO-ärenden i Marknadsdomstolen

Två domslut i Marknadsdomstolen har utfallit till KO:s fördel under perioden:

År 2002 GE Capital Bank AB (marknadsföring av kredit).

År 2003 Wasa Kredit AB (enstaka formulering i avtal om att "tvist kan också prövas i Stockholms tingsrätt").

Eurocard friades år 2006 av domstolen

3.4 Ansökningar om KO-biträde i enskilda tvister

Uppgifterna nedan är hämtade från Konsumentverkets årsredovisningar³³.

Tabell 2 Ansökningar om KO-biträde som prövats av KO och ansökningar om stämning som KO lämnat till domstol

År	Ansökningar som prövats	Ansökningar om stämning	varav bankområdet
2000	35	3	3
2001	12	1	1
2002	18	0	0
2003	123	1	1
2004	66	1	ej uppg

I samtliga fall har förlikning skett och tvisten klarats ut utan stämning-ansökan.

3.6 Grupptalan³⁴

Ingen grupptalan har inlämnats på bankområdet.

3.7 Informations- och förbuds förelägganden³⁵

GODKÄNDA INFORMATIONSFÖRELÄGGANDEN

Inga på bankområdet.

GODKÄNDA FÖRBUDSFÖRELÄGGANDEN

Tre godkända förbuds förelägganden på bankområdet.

³³ Det framgår inte av årsredovisningen om de mål där KO biträtt under året också är inkomna under det aktuella året. Oklart om de mål som KO redovisar är de enda där KO beslutat att biträda enskild konsument. Vid en jämförelse med den utvärdering som gjorts av verksamheten framgår att KO mycket väl kan ha beslutat om biträde i fler fall än de mål de redogör för i årsredovisningen. Det finns ingen bra redovisning av kedjan ansökan, beslut om biträde, avgörande.

³⁴ Sedan 2002 har KO även möjlighet att väcka grupptalan vid allmän domstol

³⁵ Uppgifterna är hämtade ur KOV:s diarium

- År 2000 SBAB. Ifrågasatt tv-reklam för SBAB Bolån.
År 2001 SBAB. Angående marknadsföring av bokkredit.
År 2001 SBAB. Ränteskillnadsersättning.

4 Vad Finansinspektionen har utövat tillsyn över

Finansinspektionens tillsynsinsatser under åren 2000–2004 har skett i form av temagranskningar och enskilda tillsynsundersökningar.

Temagranskningarna under denna period har varit:

- Missvisande kreditupplysningar, 2000:1
- Från konto till konto I-VI, rapporter åren 2001-2004
- Bankernas klagomålshantering, 2004:1

Under år 2005 har temagranskningar genomförts:

- Blancokrediter till konsumenter, 2005:4
- Hantering av klagomål i finanssektorn, 2005:9
- Konsumenten och rådgivningen, 2005:13

171 enskilda tillsynsundersökningar har genomförts. De har ibland varit grupperade i teman. Till delar har de bildat underlag för rapporterna som nämns ovan. En stor del av undersökningarna avser en standardiserad modell för tillsyn av banker och en skriftlig begäran om information om kapital, skulder och placeringar. En annan stor grupp är ärenden för intern kontroll och riskhantering. Övriga ärenden avser mer konsumentnära undersökningar. Ungefär hälften har avsett platsbesök, den andra hälften skrivbordsundersökningar.

4.1 Vilka områden för konsumentskydd har FI varit inne på?

I tabell 3 nedan finns en sammanställning av de områden för konsumentskydd som ärenden registrerade i FI:s diarium under begreppet tillsynsundersökningar på bankområdet avsett att utöva tillsyn över under åren 2000–2004.

Tabell 3 Bankärenden åren 2000–2004 fördelade på områden för konsumentskydd och frekvens

Antal	Områden för konsumentskydd
141	Ett grundläggande stabilitetsinriktat skydd av konsumenternas tillgångar och fordringar som förvaltas av bankerna. Allmänna bankundersökningar; enskilda riskanalyser m.m. Internkontroll, organisation, styrning m.m.)
22	Etiska frågor och klagomål
7	Dokumentation av investeringsrådgivning
1	Avgiftssättning vid betalning över gränser
171	Totalt

Källa: FI:s diarium.

Den dominerande delen av alla ärenden³⁶ på bankområdet avser ett mer *stabilitetsinriktat skydd* av konsumenternas tillgångar och fordringar som förvaltas av företagen. Det konsumentnära område som undersökts flitigast vad avser banker är klagomål och etiska frågor. Under år 2005 och 2006 har rapporter om blancokrediter, hantering av klagomål i finanssektorn, rådgivning och handel med förfallna fordringar och inkasso publicerats.

4.2 Vilka områden har FI inte utövat tillsyn över i någon mer betydande utsträckning?

Vår genomgång visar att det finns ett antal problemområden som uppmärksammats under 2000-talet av utredare, medier, konsumenter via klagomål och även av tillsynsmyndigheter i andra länder. Ett stort antal av dessa områden har FI i varierande grad varit inne på.

Av sidorna 2–16 i denna promemoria framgår att ett stort antal konsumentproblem har uppmärksammats av experter, medier och konsumentbyråerna under den aktuella tidsperioden. I tabell 3 ovan finns en sammanställning av vilka problemområden FI varit inne på i tillsynen på bankområdet. En mer detaljerad redovisning finns i bilaga 1.

Vi har jämfört i vilken grad FI har utövat tillsyn inom de av experter, media m.fl. uppmärksammade problemområdena. Vid jämförelsen har vi ”mätt” omfattningen på tillsynen utifrån fyra kriterier³⁷: Andelen företag respektive andelen omsättning i undersökta företag i förhållande till branschen i sin helhet. Den andel av företagssektorn som har undersökts, t.ex. andelen *olika* typer av information. Dessutom har vi bedömt hur pass snävt eller brett urvalet av undersökta företagssektorer är i tillsynsinsatserna och antalet

³⁶ Då räknas ärendena som handlar om informationssäkerhet och uppföljning av tidigare iakttagelser samt några av övriga ärenden in bland dessa.

³⁷ Kriterierna speglar behovet av att tillsynen har en rimlig grad av närvaro och täckning (företag, företagssektorer m.m.) bland dem och det man utövar tillsyn över.

år under tidsperioden som täckts in. Ett vägt genomsnitt av dessa kriterier har använts som "mått" på omfattningen av tillsynen.

Exempel på områden där FI under tidsperioden inte utövat någon mer omfattande tillsyn på bankområdet är avtalsfrågor och räntefrågor (dolda avgifter och ränteberäkningsmetoder mm) samt kreditprövning inklusive avslag på ansökan. Under år 2005 genomfördes dock granskningen av s.k. blancokrediter.

Andra problemområden som uppmärksammats, men där vi inte kunnat urskilja om FI har utövat tillsyn, är borgensförhållanden och preskription av borgen, dålig information vid konvertering av bolån och obehöriga uttag och förlust av bankkort/kreditkort samt kommunikationen mellan bank och kund vid anstånd och uppgörelser.

4.3 Vilka sanktioner har FI utdelat?

Finansinspektionen ingriper mot företag som bryter mot lagar och regler på finansmarknaden. FI kan ingripa genom att besluta om *anmärkning* (endast banker, kreditmarknadsföretag och försäkringsföretag) eller *varning*. Ett sådant beslut om ingripande kan också kombineras med en straffavgift på upp till 50 miljoner kronor för banker, kreditmarknadsföretag och försäkringsföretag. Ytterst har FI rätt att *dra in företagets tillstånd*. I tabell 1 nedan redovisas de sanktioner som FI från år 2000 till januari 2006 utdelat till företag på bankområdet.

Tabell 4 Utdelade FI-sanktioner på bankområdet åren 2000–2005

År	Bank, kreditbolag	Sanktion
2000	Custodia Credit AB	Varning (efter rättelse)
2003	Coop Bank	Återkallelse av oktroj
2004	Dalhems Sparbank	Återkallelse av oktroj – ändras av kammarrätten som meddelar varning
2004	SEB/Handelsbanken	Böter 1 miljon kronor. Ej informerat om kostnader för betalningsöverföringar till utlandet
2005	Sörmlands Sparbank	Tillstånd återkallas delvis förvaltning, varning i övrigt

Källa: Finansinspektionens hemsida.

Av tabellen framgår att det var få sanktioner under åren 2000–2002, endast ett fall. Därefter har sanktioner förekommit i tre fall.

Bilaga 8 Finansinspektionens tillsyn år 2005

En kompletterande genomgång har gjorts av samtliga tillsynsärenden som registrerats i Finansinspektionens diarium under år 2005. Det var 143 ärenden. En fördelning på olika problemområden har gjorts. Resultatet framgår av tabellen nedan.

Tabell 1 Antal tillsynsärenden år 2005 fördelade på områden för konsumentskydd

Antal	Områden för konsumentskydd
43	Ett grundläggande stabilitetsinriktat skydd av konsumenternas tillgångar och fordringar som förvaltas av företagen (skriftliga begäranden om information/åtgärd avseende kapital, skulder, placeringar m.m. Internkontroll – organisation, styrning och ledningens kontroll m.m.). Informationssäkerhet.
25	Skuldsättning, reservsättning, avsättning till skadereglering m.m. inom försäkringsområdet
18	Personlig rådgivning (även rapport finns)
16	Klagomål
14	Konsumentkrediter (även rapport finns)
14	Systemstabilitet i infrastruktur för värdepappershandeln; tillsyn av marknadsplatser
6	Inkassohanteringen (även rapport finns)
3	Intressekonflikter (även rapport finns)
1	Livbolagens provisioner till mäklare (även rapport finns)
1	Fondbolagens avgifter (rapport år 2006)
1	Fondbolagens information (även rapport finns)
1	Hanteringen av kundorder
1	Bolån
143	Totalt

Källa: FI:s diarium.