



FINANSTILSYNET

THE FINANCIAL SUPERVISORY
AUTHORITY OF NORWAY

Temarapport

FORBRUKERVERN OG FINANSIELLE TJENESTER

2022



Innhold

1	Innledning	4
2	Investeringstjenester og sparing	5
2.1	Innledning	5
2.2	Fondssparing	6
2.2.1	Framstilling av historisk avkastning for verdipapirfond	7
2.2.2	Alternative investeringsfond	7
2.3	Bærekraft	8
2.4	Forbrukere og aksjemarkedet	9
2.5	Folkefinansiering	10
2.5.1	Lånebasert folkefinansiering	10
2.5.2	Investeringsbasert folkefinansiering	11
2.5.3	Folkefinansieringsforordningen	11
2.6	Kryptovaluta	12
2.7	Finfluensere	13
2.8	Investeringsbedragerier og ulovlig investeringsvirksomhet	14
3	Pensjonsmarkedet	15
3.1	Egen pensjonskonto	16
3.2	Individuell pensjonssparing	17
4	Finansiell ekskludering	18
4.1	Forbrukernes tilgang til finansielle tjenester	18
4.2	BankID	19
5	Lån og kreditt	19
5.1	Innledning	19
5.2	Boliglån	20
5.3	Forbrukslån	21
5.4	Omstartslån	22
5.5	Låneplattformer for forbrukslån	23
5.6	Inkasso	24
5.6.1	Telefonisk oppfølging av skyldnere	24
5.6.2	Feil i kreditors egen inndriving	24
5.6.3	Evaluering av gjeldsordningsloven	25
6	Eiendomsmegling	25
6.1	Evaluering av eiendomsmeglingsloven	26
6.1.1	Eiendomsmeglingsutvalgets utredning	26
6.1.2	Minstefrist for bud	26
6.1.3	Hemmelige bud	27
6.1.4	Kopping	27
6.1.5	Endringer i avhendingsloven	27
7	Ny lov om forsikringsformidling	28
8	Svindel	29
8.1	Svindelrapportering til Finanstilsynet	29
8.2	Svindelutvikling	29

8.3	Svindel ved sosial manipulering	30
8.4	Svindel ved phishing	30

1 Innledning

Finanstilsynet skal bidra til finansiell stabilitet og velfungerende markeder. Et godt forbrukervern er avgjørende for å oppnå dette. Forbrukervern står derfor sentralt i lovreguleringen av finansmarkedet og i tilsynet med tilbydere av finansielle tjenester.

Forbrukervernet favner vidt og omfatter mer enn lovgivning som direkte regulerer forbrukeres rettigheter i finansmarkedet. Solide og likvide finansinstitusjoner, en robust finansiell infrastruktur og velfungerende markeder for handel med verdipapirer og eiendom er nødvendig for å sikre grunnleggende forbrukerinteresser, både for fellesskapet og for enkeltmennesker. Når man som kunde skal ta ut innskudd eller få oppgjør etter en forsikringskade, må foretaket ha penger til å betale sine forpliktelser. I hverdagen er alle avhengige av at betalingssystemene virker. Ved investeringer i verdipapirer og fond og ved kjøp og salg av bolig må forbrukere ha tillit til at transaksjonene gjennomføres trygt og effektivt.

Finanstilsynet skal bidra til at alle foretakene som er under tilsyn, ivaretar forbrukernes interesser og rettigheter i sin virksomhet. Forbrukere skal ha et godt vern i møtet med profesjonelle aktører på finansområdet og beskyttes mot ulovlig virksomhet.

Som i andre forbrukermarkeder er det ikke et likt styrkeforhold mellom foretakene og kundene. Foretakene er i utgangspunktet profesjonelle og spesialiserte og har store ressurser og kunnskaper på sitt felt. Forbrukeren har på sin side som regel langt mindre kunnskap og kan ha vanskelig for å oppdage interessemotsetninger mellom seg selv og foretaket. Det kan også være krevende for den jevne forbruker å vurdere momenter som risiko, kostnader og avkastningspotensial før avtaler inngås, og konsekvensene av et feilkjøp kan bli svært store. Noen avtaler, som opptak av lån til kjøp av bolig og valg av pensjonsprodukt, inngås få ganger i livet og kan få stor innvirkning på privatøkonomien og den enkeltes velferd. Forbrukerne er også helt avhengige av å ha tilgang til, og ikke bli utestengt fra, grunnleggende finansielle tjenester, som for eksempel konto- og betalingstjenester. Dette er noen typiske trekk ved finansmarkedet som gjør det nødvendig å ta særlig hensyn til forbrukerkunder.

Forbrukervern står sentralt i mye av regelverket på finansområdet, slik som finansavtaleloven, forsikringsavtaleloven, verdipapirhandelloven, verdipapirfondloven, eiendomsmeglingsloven og inkassoloven. Svært mange forbrukervernregler er basert på EU-lovgivning, og Finanstilsynet deltar aktivt i tilsynssamarbeidet i de felles europeiske tilsynsmyndighetene.

Det er som hovedregel krav om at foretak har tillatelse fra Finanstilsynet for å kunne tilby finansielle tjenester. Før tillatelse gis, vurderer Finanstilsynet blant annet om foretaket har tilstrekkelige ressurser og rutiner til å ivareta kundenes interesser og rettigheter på en forsvarlig måte. Finanstilsynet undersøker senere om foretakene følger lover og regler som gjelder for virksomheten, blant annet gjennom krav om regelmessig rapportering og ved såkalte stedlige tilsyn, som blant annet innebærer at foretakenes virksomhet, rutiner og forretningspraksis gjennomgås.

Det finnes flere tilsynsmyndigheter og organer som har viktige oppgaver knyttet til forbrukervernet i finansmarkedet, og som Finanstilsynet samarbeider med. Forbrukertilsynet

fører tilsyn med blant annet markedsføringen og standardavtalene forbrukerne inngår, Konkurransetilsynet med at priskonkurransen fungerer, og Datatilsynet med at personvernet blir ivarettatt.

Forbrukerrådet har en viktig stemme som forbrukernes interesseorganisasjon og driver også Finansportalen.no, som er en prissammenligningsside for finansielle tjenester. Enkelte utenomrettslige klageorganer, som for eksempel Finansklagenemnda, løser tvister mellom forbrukere og foretak innen blant annet bank, finans, forsikring og inkasso, og Forbrukertilsynet har et meglingsstilbud for de tvistesakene som faller utenfor nemndas virkeområde.

Finanstilsynet merker stor interesse for arbeidet med forbrukervern og ønsker å opplyse godt om dette. Denne rapporten inneholder noen temaer og områder hvor forbrukerhensynene gjør seg særlig gjeldende, men den gir ingen fullstendig oversikt over alle tilsynsaktiviteter som direkte eller indirekte bidrar til forbrukerbeskyttelse.

Her kan du lese mer om:

Forbrukerrådet: <https://www.forbrukerradet.no/>

Forbrukertilsynet: <https://www.forbrukertilsynet.no/>

Konkurransetilsynet: <https://konkurransetilsynet.no/>

Datatilsynet: <https://www.datatilsynet.no/>

2 Investeringstjenester og sparing

2.1 Innledning

Forbrukernes eksponering mot aksjemarkedet har økt over flere år, blant annet gjennom plasseringer i aksjefond, pensjonssparing og enkeltaksjer på Oslo Børs. Siden aksjer kan variere i verdi, vil husholdningenes finansformue kunne svinge mer enn tidligere.

Svært mange nye selskaper ble tatt opp til handel på Oslo Euronext Growth i 2020 og 2021. Investeringer i disse innebærer større risiko enn investeringer i selskaper notert på Euronext Expand eller Oslo Børs. Det er lettere opptakskrav for selskaper på Euronext Growth, og det er tidvis vanskeligere å selge i dette markedet.

I Norge, så vel som internasjonalt, har det vært stor interesse for nye investeringsmuligheter med høy og til dels uoversiktlig risiko, som for eksempel virtuelle valutaer og andre kryptoaktiva. I tillegg kan framveksten av sosiale medier som kanal for omtale av investeringsmuligheter (fra finfluensere) ha økt risikoen for at forbrukere ledes til å investere i produkter de ikke forstår, ønsker eller har økonomi til å bære.

Et viktig arbeid for å oppnå bærekraftsmålene i Parisavtalen er utarbeidelsen av EUs regelverk for bærekraftig finans. Målet er å tilrettelegge for at kapitalstrømmene skal kanaliseres mot bærekraftige investeringer. Blant annet skal forbrukere kunne vurdere om et verdipapirfond eller annen investering oppfyller standardiserte kriterier for bærekraft, som

gjelder innvirkning på klima, natur og mennesker. Etablering av et klassifiseringssystem for hvilke aktiviteter som skal anses som bærekraftige, skal bidra til å forhindre såkalt grønnvasking, som innebærer at finansprodukter som ikke anses som bærekraftige, likevel utgis for å være det. Store deler av regelverket trådte i kraft i EU i 2021. I Norge er lov om offentliggjøring av bærekraftsinformasjon i finanssektoren og et rammeverk for bærekraftige investeringer vedtatt, men ennå ikke trådt i kraft.

2.2 Fondssparing

Verdipapirfond er viktige for forbrukernes sparing og investering. Verdien av personkundes andeler i verdipapirfond er økende og utgjorde 383 milliarder kroner ved utgangen av 2021. I tillegg hadde norske personkunder investert 327 milliarder kroner i verdipapirfond gjennom pensjonsordninger med fondsvalg.

Et viktig hensyn i reguleringen av verdipapirfond er å beskytte andelseierne, herunder gjennom plasseringsbegrensninger og informasjonskrav. Det skal blant annet gis enkel og forståelig informasjon om investeringsstrategi, risiko og kostnader.

Nye prismodeller for verdipapirfond

EUs reviderte verdipapirhandelsregelverk MiFID II har gitt store endringer i prismodellene for verdipapirfond. Reglene trådte i kraft i Norge 1. januar 2018 gjennom endringer i verdipapirhandelloven med forskrifter, men bransjen har brukt lang tid på å innrette seg.

Det var tidligere utbredt praksis at forvaltningsselskapet (produsenten) betalte verdipapirforetaket (selgeren) en løpende prosentandel av forvaltningshonoraret (såkalt returprovisjon). Denne prismodellen har flere svakheter sett fra et forbrukerperspektiv. En åpenbar interessekonflikt oppstår ved at salg av fond med høy forvaltningsgodtgjørelse gir selger bedre inntjening enn salg av rimeligere fond. Uansett hvor stor andel av forvaltningsgodtgjørelsen selger forhandlet seg fram til, så har prisen ut til kunden fram til nylig vært den samme.

Hensikten med de reviderte reglene var blant annet å redusere interessekonflikter. Reglene skulle minimere risikoen for at kundens interesse skades gjennom å tilbys fond som er til fordel for selger framfor kunden. Som følge av regelendringene har de fleste verdipapirforetakene gått bort fra å beholde returprovisjoner og har innført, eller er i ferd med å innføre, direktebetaling fra kunden. For å ivareta kundenes interesser og ikke påføre fond og andelseiere unødige kostnader må forvaltningsselskaper som har fått reduserte distribusjonskostnader, påse at forvaltningsgodtgjørelsen reduseres.

Finanstilsynet har gjennomført en omfattende prisundersøkelse for å måle utviklingen i prisene for verdipapirfond i perioden 2014 til 30. september 2021. En viktig del av undersøkelsen var å kartlegge i hvilken grad bortfall av returprovisjon har kommet kunden til gode.

Omfanget av returprovisjoner er redusert. De færreste distributører beholder mottatt returprovisjon, men overfører betalingene til kunden. Som erstatning for bortfallet av inntekter har distributører innført et plattformgebyr som kunden betaler direkte til distributør. Når betalingene for distribusjon reduseres eller faller bort, må forvaltningsselskapet sørge for at reduksjonen reflekteres i forvaltningsgodtgjørelsen som belastes fondet.

Finanstilsynet har undersøkt utviklingen i totalprisen i personkundemarkedet for indeksfond, aktivt forvaltede aksjefond og kombinasjonsfond. Det er gjennomsnittsprisene som er undersøkt, og det er store variasjoner mellom foretak og fond. Undersøkelsens hovedfunns var at kundens sluttpris for indeksfond har endret seg lite, men for aktivt forvaltede aksjefond er prisene noe redusert. Det er distributørleddet som står for hele prisnedgangen i aksjefond. Samlet har tilpasninger til nytt regelverk gitt mer kompliserte løsninger for alle aktører, og gebyrstrukturen oppfattes som kompleks og lite transparent. Det er krevende for forbrukere å kartlegge og sammenligne priser mellom fond.

2.2.1 Framstilling av historisk avkastning for verdipapirfond

Finanstilsynet har fulgt opp tidligere arbeid med hvordan historisk avkastning i verdipapirfond presenteres i nøkkelinformasjon. Resultatene viser at flere forvaltningsselskap har presentert historisk avkastning på en måte som er egnet til å villedde kundene. Dette gjelder fond som plasserer i rentepapirer med høyere rente (og risiko) enn det som inngår i referanseindeksen fondet sammenligner avkastningen med. Når en slik målefeil ikke korrigeres med tydelig informasjon, vil historisk avkastning framstå som bedre enn det den faktiske avkastningen. Samtlige foretak som er fulgt opp gjennom tilsyn, har bekreftet at forholdet er rettet. Arbeidet fortsetter i 2022.

Her kan du lese mer om:

Endrede priser og prismodeller for verdipapirfond:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2022/endrede-priser-og-prismodeller-for-verdipapirfond/>

2.2.2 Alternative investeringsfond

Alternative investeringsfond favner et bredt spekter av kollektive investeringer, men vil ofte være lite egnet som investeringsalternativ for forbrukere. I Norge er eiendomsfond mest utbredt. Tidligere har kollektive strukturer innen næringseiendom hovedsakelig blitt tilrettelagt og solgt av verdipapirforetak under betegnelsen syndikerte produkter. Dette er gjerne kompliserte strukturer med høy risiko som ofte er svært mye dyrere enn nærliggende investeringsalternativer, som for eksempel aksjefond. Høye gebyrer reduserer avkastningspotensialet betydelig. Enkelte AIF-er har kostnader og gebyrer som årlig tilsvarer 6–7 prosent av investeringen dersom fondets forespeilede avkastning innfris. Store deler av kostnadene blir belastet på investeringstidspunktet, noe som kan bidra til å svekke forvalters interesse for å ivareta fond og andelseiere i hele investeringsperioden.

Komplekse gebyrstrukturer gjør det vanskelig for forbrukere å få oversikt over og forstå betydningen av samlede gebyrer og kostnader. Minste tegningsbeløp i AIF-er beregnet for profesjonelle investorer er gjerne svært høyt. Ofte opprettes det egne tilføringsfond beregnet for ikke-profesjonelle investorer med lavt minste tegningsbeløp som plasserer fondets midler i et mottakerfond beregnet for profesjonelle. Dette påfører ikke-profesjonelle investorer ekstra kostnader. Et fond som kan være egnet for profesjonelle investorer som investerer direkte, kan være uegnet for ikke-profesjonelle som først må investere gjennom et tilføringsfond. Finanstilsynet ser at oppgitt forventet avkastning kan være urealistisk høy. Ofte gis det liten eller ingen mulighet til å innløse andelene i fondets levetid, som ofte er mellom fem og åtte år.

Finanstilsynets arbeid viser at ivaretagelsen av investorenes interesser kan være lite framtreddende ved fastsettelsen av betingelsene, for eksempel for kjøpesum for investeringsobjektet og tilhørende tjenester for fondet. Dette gjelder særlig der prosjektene rettes inn mot ikke-profesjonelle investorer.

AIF-forvaltere som markedsfører fondene til ikke-profesjonelle investorer, må ha konsesjon og en særskilt markedsføringstillatelse. Finanstilsynet ga 16 tillatelser til å markedsføre AIF-er til ikke-profesjonelle investorer i 2021. Finanstilsynet godkjenner ikke fondet som sådan, men fondsdokumentasjonen blir gjennomgått med særlig vekt på at opplysningene er klare og ikke villedende. I de fleste sakene har Finanstilsynet bedt foretakene gjøre betydelige forbedringer i produktinformasjonen for å sikre investoren et godt opplyst beslutningsgrunnlag. En viktig del av forbrukervernet ved markedsføring av AIF-er til ikke-profesjonelle er den egnethetstesten (at investeringen etter en konkret vurdering er egnet for den aktuelle investoren) som må gjennomføres ved markedsføring til denne investorgruppen.

Her kan du lese mer om:

Tilsyn med AIF-forvaltere: <https://www.finanstilsynet.no/tilsyn/aif-forvalter/>

Krav til tillatelse for AIF-forvalter: <https://www.finanstilsynet.no/konsesjon/aif-forvalter/>

Alternative investeringsfond (AIF) – temaside: <https://www.finanstilsynet.no/tema/fintech/fintech-regelverk-og-konsesjon/alternative-investeringsfond-aif/>

Rapport om alternative investeringsfond 2021: <https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2022/rapport-om-alternative-investeringsfond-2021/>

Forbrukerinformasjon om verdipapirforetak, verdipapirfond og alternative investeringsfond: <https://www.finanstilsynet.no/forbrukerinformasjon/verdipapirforetak-verdipapirfond-og-alternative-investeringsfond/>

2.3 Bærekraft

Større interesse for grønne investeringsprodukter øker risikoen for at fond og andre verdipapirer markedsføres som bærekraftige uten at de er det, såkalt grønnvasking. Finanstilsynet har undersøkt fondsforvalternes arbeid med bærekraft, herunder hvilke vurderinger som inngår i forvaltningen, og hvilke opplysninger foretakene gir om miljøforhold, sosiale forhold og selskapsstyring. Resultatene ble publisert i april 2021 og viser store forskjeller i hvor langt de enkelte foretakene har kommet i arbeidet med bærekraft. Ved utgangen av 2020 møtte ingen av fondene kravene i det regelverket som nå er vedtatt.

EU vedtok i 2020 to forordninger på dette området, én om offentliggjøring av bærekraftsinformasjon i finanssektoren og én som definerer bærekraftige økonomiske aktiviteter og investeringsprodukter (klassifiseringsforordningen). Forordningene er innarbeidet i norsk rett i lov om bærekraftig finans, som ble vedtatt av Stortinget 14. desember 2021 og ventes å tre i kraft våren 2022.

Her kan du lese mer om:

Kartlegging av fondsforvalternes arbeid med bærekraft:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2021/kartlegging-av-fondsforvalternes-arbeid-med-barekraft/>

Forordning 2019/2088 om offentliggjøring av bærekraftsinformasjon i finanssektoren:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R2088&from=EN>

Forordning 2020/852, som definerer bærekraftige økonomiske aktiviteter og investeringsprodukter (klassifiseringsforordningen):

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32020R0852&from=EN>

2.4 Forbrukere og aksjemarkedet

Regulering av og tilsyn med verdipapirmarkedet skal bidra til pålitelig informasjon og trygg, ordnet og effektiv handel med finansielle instrumenter (for eksempel aksjer), slik at verdipapirmarkedet kan fungere som kapitalkilde for næringslivet og som grunnlag for investeringsvirksomhet og sparing.

Det har de siste årene vært stor økning i antall privatpersoner som eier enkeltaksjer. Mange husholdninger har økt sin finansielle risikoeksponering betydelig ved å investere i aksjemarkedet, både direkte som eier av enkeltaksjer og indirekte gjennom aksjefond.

I likhet med i 2020 ble mange nye selskaper tatt opp til handel på Oslo Børs' tre markeds plasser for aksjer i 2021. Finanstilsynet har merket seg at mange selskaper velger å søke opptak til Euronext Growth i en tidlig fase for på et senere tidspunkt å søke seg over til Oslo Børs. Det er betydelig risiko knyttet til investeringer i nystartede selskaper. Lovens krav til investorbeskyttelse og håndtering av interessekonflikter står sentralt i tilsynet med verdipapirforetakene. Foretakene skal opptre ærlig, redelig og profesjonelt i tråd med kundenes beste interesse og påse at markedets integritet ivaretas på beste måte. Verdipapirforetakene må påse at investorene får tilstrekkelige opplysninger om relevant risiko for investering i aksjer.

På bakgrunn av det store antallet opptak av relativt umodne selskaper på Euronext Growth og risikoen som følger med investering i slike selskaper, gjennomførte Finanstilsynet et tilsyn med Oslo Børs' opptaksprosess ved denne markeds plasseren og flere verdipapirforetak som har bistått selskapene. Tilsynet viste at kapitalinnhentingene forut for opptaksprosessene som er undersøkt, utelukkende var fra profesjonelle investorer. Finanstilsynet har imidlertid merket seg at mange ikke-profesjonelle investorer investerer i aksjer som handles på Euronext Growth. Investeringsrådgivning til ikke-profesjonelle kunder var ikke en del av undersøkelsen, men Finanstilsynet har i ulike sammenhenger minnet om verdipapirforetakenes plikt til å gi kunder og potensielle kunder en balansert og klar veiledning om risikoen ved investeringer på for eksempel Euronext Growth. Det er Finanstilsynets vurdering at god og tilstrekkelig informasjon fra utstederne og verdipapirforetakene, samt robuste opptaksprosesser, er viktig for å bidra til investorbeskyttelse i både førstehånds- og annenhåndsmarkedet.

Her kan du lese mer om:

Rapport om tematisyn – Euronext Growth (rapport januar 2022):

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/tilsynsrapporter/2022/tematisyn---euronext-growth/>

2.5 Folkefinansiering

Begrepet folkefinansiering (crowdfunding) brukes gjerne om virksomhet der juridiske eller fysiske personer får finansiering fra et stort antall investorer via en nettbasert plattform hvor den som ønsker finansiering, kobles sammen med den som tilbyr finansiering.

Med lånebasert folkefinansiering menes virksomhet der investor yter et lån som låntaker skal betale tilbake i henhold til avtale. Med investeringsbasert (eller egenkapitalbasert) folkefinansiering menes virksomhet der investor kjøper omsettelige verdipapirer utstedt av et selskap som søker finansiering. Ved begge typer folkefinansiering kan investorene være både fysiske og juridiske personer, og så vel næringsdrivende som forbrukere. Både næringsdrivende og forbrukere kan søke finansiering, men forbrukere bare kan være låntakere og ikke utstedere av omsettelige verdipapirer.

I Norge er det i dag tillatt med folkefinansiering av lån til både næringsvirksomhet og forbrukere.

2.5.1 Lånebasert folkefinansiering

All låneformidling det vil si å knytte sammen og legge til rette for at låntaker og långiver kan inngå en låneavtale) regnes i utgangspunktet som finansieringsvirksomhet. Virksomhet som består i ervervsmessig formidling av lån eller garanti for lån, er imidlertid unntatt fra konsesjonsplikt. Foretak som tilbyr formidling av lån, må være registrert hos Finanstilsynet. En låneformidler skal være uavhengig av låntaker, og långiver og skal på betryggende måte ivareta begge parters interesser.

Finanstilsynet har hatt omfattende dialog med foretak som ønsker å drive folkefinansieringsplattformer, for å klargjøre hvilken rolle plattformen har og hvorvidt aktiviteten er konsesjonspliktig. I Finanstilsynets rundskriv 10/2017 "Lånebasert folkefinansiering (crowdfunding) – en veiledning om låneformidling" er det gitt en nærmere veiledning om hvordan et låneformidlingsforetak som driver lånebasert folkefinansiering, skal organisere virksomheten for å bli registrert som låneformidlingsforetak. Låneformidlere som foretar oppgjør, må ha konsesjon som betalingsforetak.

Finanstilsynet er opptatt av at det innebærer risiko for både långivere og låntakere å etablere gjeldsforhold utenom de tradisjonelle finansforetakene. Både låntaker og långiver mister mye av den beskyttelse som ligger i å ha et avtaleforhold med et regulert finansforetak, for eksempel i form av innskytergaranti for innskudd i bank og finansavtalelovens regler om beskyttelse av låntakere. For långivere er utfordringene særlig at det er vanskelig å skaffe seg et riktig bilde av kreditt- og likviditetsrisikoen knyttet til den enkelte låntaker. Låntakere, både forbrukere og mindre næringsdrivende, vil kunne komme i en utsatt stilling dersom lånet havner i mislighold, ved at de i liten grad kan beskytte seg mot utilbørlig innkreving. Dette er noe skyldnere normalt er forskånet for dersom de har et finansforetak som långiver.

Finanstilsynet mener det er viktig at det ikke utvikler seg et omfattende og lite gjennomsliktig lånemarked som ikke er underlagt de samme kravene til kundevern og forbrukerbeskyttelse som andre aktører i finansmarkedet. Finanstilsynet foreslo i 2018 nærmere regler om lånebasert folkefinansiering av næringsvirksomhet. Forslaget innebar en streng regulering av tilgangen for forbrukere til å investere gjennom plattformer og et forbud mot folkefinansiering av forbrukslån. Det ble også forslått at det stilles krav til foretak som driver plattformer for lånebasert folkefinansiering, blant annet krav om tillatelse fra Finanstilsynet. Den delen av forslaget som gjelder formidling av lån til næringsdrivende, var på høring i 2018, men ble ikke fulgt opp av Finansdepartementet. Finansdepartementet ba i 2020 et utvalg om å utrede gjennomføring av EU-regler om folkefinansiering, se nærmere omtale i punkt 2.5.3 nedenfor.

2.5.2 Investeringsbasert folkefinansiering

Formidling av nyutstedte verdipapirer (aksjer og obligasjoner) fra et kapitalsøkende selskap til investorer gjennom en folkefinansieringsplattform regnes som plassering av finansielle instrumenter og krever konsesjon etter verdipapirhandelloven. Dette innebærer at foretaket som formidler verdipapirene, må oppfylle organisasjonskrav, egnethetskrav, kapitalkrav og investorbeskyttelseskrav nedfelt i verdipapirhandelloven.

Investeringer gjennom folkefinansieringsplattformer innebærer høy risiko. Utstederselskapene som henter kapital gjennom folkefinansieringsplattformer, er ofte små, unoterte selskaper med liten historikk og få driftsinntekter. Finanstilsynet har derfor prioritert å føre tilsyn med verdipapirforetak som tilbyr investeringsbasert folkefinansiering, særlig for å kontrollere at foretakene gir god informasjon til kunder om risiko ved investeringene.

2.5.3 Folkefinansieringsforordningen

EU vedtok i november 2020 en forordning om europeiske tilbydere av folkefinansieringstjenester til næringsvirksomhet (folkefinansieringsforordningen), EU 2020/1503. Verdipapirlovutvalgets utredning NOU 2021: 10 *Ny lov om folkefinansiering av næringsvirksomhet* gjelder forslag til gjennomføring av folkefinansieringsforordningen i norsk rett. Det stilles i forordningen en rekke materielle og organisatoriske krav, herunder krav til egnethet for eiere og ledelse, krav til sikkerhetsstillelse/kapital, virksomhetskrav, rapporteringskrav, krav om investorbeskyttelse og regler om markedsføring. Finanstilsynet avga i april 2022 høringsuttalelse til NOU-en.

Når forordningen er gjennomført i norsk rett, må folkefinansieringsforetak som tilbyr folkefinansieringstjenester til næringsvirksomhet, søke om tillatelse fra Finanstilsynet. Finanstilsynet vil iverksette informasjonstiltak og etablere en tilsynsmodell for foretak som får tillatelse.

Folkefinansieringsplattformer som formidler lån til forbrukere, vil ikke være omfattet av folkefinansieringsforordningen når den er gjennomført i norsk rett.

Folkefinansiering av forbrukslån

Finanstilsynet foreslo i 2018 et forbud mot folkefinansiering av forbrukslån. Plattformer som formidler lån til forbrukere, vil som nevnt ikke være omfattet av folkefinansieringsforordningen når den er gjennomført i norsk rett. Utredning av regler som regulerer tilbud av folkefinansieringstjenester til forbrukere, er utsatt, blant annet for at slike regler skal kunne vurderes og ses i sammenheng med forslagene til endringer i EUs forbrukerkredittdirektiv, som ikke er vedtatt ennå. I forslaget til nytt forbrukerkredittdirektiv

er det foreslått regler som blant annet legger informasjons- og kredittvurderingsplikter til plattformene. Per i dag stilles det kun krav til at slike foretak er registrert hos Finanstilsynet, og at reglene i finansavtaleloven om å ivareta både långiver og låntaker følges.

Her kan du lese mer om:

NOU 2021: 10 *Ny lov om folkefinansiering av næringsvirksomhet*:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/74554b9a02654a4f9316c706656ad994/no/pdfs/nou202120210010000dddpdfs.pdf>

Finanstilsynets rundskriv 10/2017 "Lånebasert folkefinansiering (crowdfunding) – en veiledning om låneformidling":

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/rundskriv/2017/lanebasert-folkefinansiering-crowdfunding--en-veiledning-om-laneformidling/>

Forslag til regler om lånebasert folkefinansiering av næringsvirksomhet:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/e05672b5f7c949e4a912a8c1f1847cf5/forslag-til-regler-om-lanebasert-folkefinansier-2058246.pdf>

Tilsyn med verdipapirforetak (Tilsynsrapport – Folkeinvest AS):

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/tilsynsrapporter/2021/tilsynsrapport---folkeinvest-as/>

2.6 Kryptovaluta

Lave renter har bidratt til økt etterspørsel etter nye spare- og investeringsalternativer. Noen av disse har høy risiko, og virtuell valuta faller i en slik kategori. I løpet av de siste årene har nordmenn økt sine investeringer i ulike kryptovalutaer og andre kryptoaktiva som eksempelvis NFT-er ("non-fungible tokens") (heretter samlet omtalt som kryptovaluta). Skatteetaten har identifisert mellom 60 000 og 70 000 skatteyttere som eier kryptovaluta, og anslår at 300 000 personer eier kryptovaluta totalt.

Siden 2013 har Finanstilsynet og finanstilsynsmyndighetene i EU advart om risikoene knyttet til å investere i kryptovaluta. De fleste kryptovalutaer er utsatt for ekstreme prissvingninger.

Kryptovaluta er i det store og hele uregulert. I sterk kontrast til regulerte spare- og investeringsprodukter finnes det ikke noe lovfestet forbrukervern for kjøpere av kryptovaluta. Fra tid til annen gis det råd om å handle på norske plattformer fordi disse er godkjent av Finanstilsynet. Dette er sterkt villedende. Plattformene har en meldeplikt til Finanstilsynet etter hvitvaskingsregelverket, men utover hvitvaskingstilsyn fører ikke Finanstilsynet tilsyn med disse aktørene.

Markedet for kryptovaluta har også tiltrukket seg betydelig kriminell aktivitet. Svindlere bruker spam, datavirus, falske tegninger og en rekke andre teknikker for å lure forbrukere. Dette betyr at det er vanskelig å orientere seg i markedet, og at risikoen for tap er meget stor. Muligheten for å forutse verdiutviklingen, eller få velfunderte råd, er samtidig liten. I tillegg kan manglende nedsalgsalternativer og driftsavbrudd gjøre det vanskelig å få omsatt valutaen når man ønsker å selge.

Det er et sterkt behov for rettslige rammer og investorvern hvis kryptovaluta skal kunne bli en egnet investeringsform for forbrukere. EU-kommisjonen la i september 2020 fram et forslag

til regulering av kryptomarkedet med en forventning om at et regelverk skal være på plass innen fire år. Det er nylig gitt signaler om at arbeidet med direktivet er i en slutfase. Forslaget inneholder regler om blant annet markedsmissbruk, autorisasjon av utstedere og investorvern.

Her kan du lese mer om:

De europeiske finanstilsynsmyndighetene minner om risikoen ved virtuell valuta:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2022/de-europeiske-finanstilsynsmyndighetene-minner-om-risikoen-ved-virtuell-valuta/>

[Markedsmissbruksforordningen \(MAR\) artikkel 20](#)

2.7 Finfluensere

I de siste årene har det vært stor oppmerksomhet rundt påvirkere i sosiale medier, såkalte finfluensere, som anbefaler investeringer med høy risiko, som kjøp av kryptovaluta og vekstaksjer. Målgruppen er ofte unge mennesker med ny interesse for investeringer. Lave renter kan bidra til at forbrukere som ønsker seg høy avkastning, følger råd fra slike påvirkere.

Finanstilsynet er bekymret for at påvirkere i sosiale medier med unge voksne som målgruppe kan lede forbrukere til å investere i produkter de ikke forstår, ønsker eller har økonomi til å bære. Det er viktig at finfluenserene kjenner og følger regelverket som gjelder for slik virksomhet. Forbrukertilsynet og Finanstilsynet gjennomførte i januar 2022 et webinar for over 600 tilhørere med dette som tema. Mange har også sett webinaret som video i etterkant.

Dersom påvirkerne mottar en eller annen form for betaling for ytringene, er det å regne som markedsføring. Forbrukertilsynet fører tilsyn med etterlevelsen av markedsføringsloven, som forbyr villedende markedsføring og krever at slike betalte innlegg tydelig skal merkes som reklame.

Dersom påvirkerne anbefaler investeringer i finansielle instrumenter som er tatt opp til handel på en markeds plass, for eksempel aksjer, derivater, obligasjoner og verdipapirfondsandeler, gjelder reglene i markedsmissbruksforordningen (MAR) artikkel 20. Kryptovaluta faller i hovedsak utenfor dette regelverket. Reglene er gjennomført i henholdsvis verdipapirhandelloven og -forskriften og stiller blant annet krav om at påvirkeren oppgir sin identitet, presenterer anbefalingen på en objektiv måte og opplyser om egne interesser.

Finanstilsynet følger utviklingen og kan gripe inn mot finfluensere der det er brudd på regelverk vi har tilsyn med.

Her kan du lese mer om:

Webinar for finfluensere – hvilke regler gjelder?

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2022/webinar-for-finfluensere--hvilke-regler-gjelder/>

Regler for investeringsanbefalinger gjelder for finfluensere:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2021/regler-for-investeringsanbefalinger-gjelder-for-finfluensere/>

2.8 Investeringsbedragerier og ulovlig investeringsvirksomhet

Forsøk på investeringssvindler er utbredt. Svindlerne kontakter gjerne forbrukere direkte på telefon, e-post eller i sosiale medier og tilbyr aksjer, fondsandeler, CFD-er (finansiell differansekontrakt) og andre investeringsmuligheter. De kaller seg gjerne "rådgivere" eller "meglere", og de kan framstå som profesjonelle, veltalende og hyggelige.

Det kreves tillatelse for å tilby investeringstjenester i Norge, og alle selskap med tillatelse er oppført i virksomhetsregisteret som ligger på Finanstilsynets nettside. Dette kan være en nyttig informasjonskilde for forbrukere som ønsker å sjekke selskapene som står bak investeringstilbud. Finanstilsynet kan pålegge aktører som tilbyr investeringstjenester uten tillatelse, å stanse den ulovlige virksomheten og kan fra 2021 ilegge overtredelsesgebyr for brudd på konsesjonsplikten. Finanstilsynet har stanset mange virksomheter som driver ulovlig, og politianmeldt flere saker. Etterforskning av investeringsbedrageri er i første rekke en oppgave for politiet. Finanstilsynet deler informasjon og samarbeider med politiet i slike saker.

I 2021 undersøkte Finanstilsynet 15 selskaper uten nødvendig konsesjon. Dette er virksomheter som kontakter kunder direkte eller markedsfører konsesjonspliktig investeringstjenestevirksomhet på sine nettsider. Bakgrunnen for Finanstilsynets undersøkelser kan være konkrete tips fra privatpersoner eller offentlig tilgjengelig informasjon. Ett selskap ble i 2021 pålagt å stanse ulovlig virksomhet. De øvrige selskapene mottok individuelle advarsler.

Dersom Finanstilsynet blir kjent med selskaper som tilbyr investeringstjenester i Norge uten nødvendig tillatelse, publiseres på Finanstilsynets nettsted en advarsel mot å investere gjennom selskapet i et register for markedsadvarsler/investeringsbedrageri. Listen vil aldri bli komplett, og svindlere bytter ofte navn, men listen kan likevel være et godt hjelpemiddel for forbrukere som ønsker å sjekke om investeringstilbud er reelle. Finanstilsynet publiserte i 2021 syv advarsler mot foretak som tilbød investeringstjenester i Norge uten tillatelse. Fem av disse gjaldt norske foretak, og to gjaldt utenlandske foretak. I tillegg publiserte Finanstilsynet 1702 advarsler fra utenlandske tilsynsmyndigheter mot foretak som yter tjenester i EU/EØS uten tillatelse.

Her kan du lese mer om:

Finanstilsynets virksomhetsregister:

<https://www.finanstilsynet.no/virksomhetsregisteret/>

Finanstilsynets register for markedsadvarsler/investeringsbedrageri:

[Register for markedsadvarsler/investeringsbedrageri](https://www.finanstilsynet.no/register-for-markedsadvarsler-investeringsbedrageri/)

Forbrukerinformasjon:

<https://www.finanstilsynet.no/forbrukerinformasjon/>

3 Pensjonsmarkedet

Tjenstepensjonsordninger er pensjonsordninger som en arbeidsgiver oppretter for sine ansatte. Ordningene skal gi arbeidstakerne alderspensjon i tillegg til ytelsene fra folketrygden. Ordningene kan også gi rett til uførepensjon og etterlattepensjon. Tidligere hadde de fleste private kollektive pensjonsordninger garanterte framtidige ytelser som andel av sluttlønn (ytelsesbaserte ordninger). Ordningene ga også i hovedsak livsvarige ytelser. Fra 2001 ble det åpnet for pensjonsordninger med investeringsvalg (innskuddspensjon). For innskuddspensjon vil arbeidstaker kjenne til hvor mye arbeidsgiver har tilført pensjonsordningen årlig, og pensjonsytelsen ved pensjonering vil følge av tilførte sparepremier og avkastning på midlene. For innskuddspensjon er utbetalingstiden normalt ti år etter pensjonering.

Før 2006 var om lag halvparten av arbeidstakerne i privat sektor omfattet av en tjenstepensjonsordning. Fra og med 2006 ble det innført et krav til alle foretak om å etablere en tjenstepensjonsordning for ansatte. Ordningene som er etablert etter at dette kravet ble innført, har i all hovedsak vært innskuddspensjonsordninger.

Over tid har kostnadene knyttet til ytelsesbaserte pensjonsordninger økt. I praksis opprettes det nå nesten ikke nye ytelsesbaserte ordninger, og eksisterende ordninger er i betydelig omfang også omdannet til innskuddspensjonsordninger. Risikoelementene som tidligere ble båret av pensjonsinnretningen og arbeidsgiveren, er overført til den enkelte arbeidstaker.

Tall fra Finans Norge viser at livsforsikringsforetakenes samlede forsikringsforpliktelse for kollektiv pensjon i privat sektor var på 850 milliarder kroner ved utgangen av 2021. Om lag 53 prosent av disse forpliktelsene var knyttet til innskuddsbaserte ordninger. Over 80 prosent av premiene som ble innbetalt, var knyttet til innskuddsbaserte ordninger.

Overgangen fra garanterte ytelser til pensjoner hvor ytelsene er avhengige av avkastningen på pensjonsbeholdningen, medfører økt behov for informasjon og rådgivning til kundene. I 2016 sendte Finanstilsynet ut et rundskriv som omhandlet både de generelle informasjons- og rådgivningspliktene forsikringsforetakene har overfor forsikringstakerne, og informasjonsplikten arbeidsgiverne (forsikringstakerne) har overfor arbeidstakerne/enkeltmedlemmene.

I 2019 gjennomførte Finanstilsynet en kartlegging av informasjon og rådgivning til medlemmer i innskuddspensjonsordninger og eiere av pensjonskapitalbevis. I de fleste

innskuddspensjonsordninger kan medlemmene velge et annet investeringsalternativ for sin pensjon enn det arbeidsgiver har valgt. Finanstilsynets inntrykk var at bare en liten andel av medlemmene velger noe annet enn det arbeidsgiver har valgt i utgangspunktet. For at medlemmene skal kunne ta de beste investeringsvalgene for egen pensjonssparing, må de få tilstrekkelig og relevant informasjon. Finanstilsynet har anbefalt at pensjonsleverandørene skal beskrive de ulike investeringsalternativene på åpne nettsider. Kartleggingen viste at flere leverandører ikke fulgte anbefalingen idet ikke alle investeringsvalgmuligheter framgikk eller var tilstrekkelig beskrevet på nettsidene. Kartleggingen ble fulgt opp i dialogen med flere livsforsikringsforetak.

En tidligere kartlegging viste at returprovisjonen livsforsikringsforetakene fikk fra forvaltningsselskapene, varierte stort, også for ett og samme verdipapirfond. I oppsummeringen etter kartleggingen la Finanstilsynet vekt på at godtgjørelse som mottas for et distribusjonsoppdrag for forvaltningsselskapene, må stå i rimelig forhold til den tjenesten som ytes, noe den ikke syntes å gjøre. I tillegg ble det påpekt at foretakene skal ha klare retningslinjer og rutiner for valg av eiendeler og endring av porteføljer for å unngå interessekonflikter ved mottak av returprovisjoner. Finanstilsynet vil følge opp foretakenes praksis på dette området.

3.1 Egen pensjonskonto

Fra 1. januar 2021 fikk rundt 1,5 millioner arbeidstakere i privat sektor samlet sin pensjonsopptjening fra innskuddspensjonsordninger på en egen pensjonskonto. Pensjonsopptjening fra tidligere arbeidsforhold (pensjonskapitalbevis) samles og forvaltes sammen med pensjonskapitalen arbeidstakeren tjener opp i sitt nåværende arbeidsforhold. Pensjonskontoen følger arbeidstakeren gjennom de arbeidsforholdene der arbeidstakeren har innskuddspensjonsordning.

Arbeidstakerens nåværende arbeidsgiver betaler administrasjonskostnadene, både på aktiv innskuddsordning og på de samlede pensjonskapitalbevisene. Forvaltningskostnadene på de samlede pensjonskapitalbevisene betales fortsatt av arbeidstaker.

Arbeidstaker kan også flytte pensjonskapitalbevis og aktiv innskuddspensjon til selvvalgt pensjonsleverandør. Da betaler arbeidstaker selv administrasjonskostnadene, men får dekket forvaltningskostnader fra arbeidsgiver gjennom en standardberegnet kompensasjon. Tall fra Finans Norge viser at om lag fire prosent av pensjonskontoene forvaltes av selvvalgt leverandør.

Et av hovedformålene med innføringen av egen pensjonskonto var å gi arbeidstakerne reduserte kostnader tilknyttet pensjonssparing. Finanstilsynet har sett nærmere på hvordan tjenestene knyttet til innskuddspensjonsmidler har vært priset for arbeidsgivere og arbeidstakere fram til innføring av egen pensjonskonto, og hvordan foretakene har tilpasset prisene sine som følge av innføringen av egen pensjonskonto. Analysene indikerer at kostnadene for pensjonsmidlene som nå er tilknyttet egen pensjonskonto, er betydelig redusert.

Ikke alle pensjonskapitalbevis omfattes av egen pensjonskonto. Tall fra Finans Norge viser at 45 prosent av pensjonskapitalbevisene ved utgangen av 2021 ikke var omfattet, blant annet på grunn av forhold knyttet til garantier, særaldersgrenser eller at arbeidstakeren nå ikke er

medlem av en innskuddspensjonsordning. Det er betydelige variasjoner mellom livsforsikringsforetakene, men totalt sett synes kostnadene knyttet til disse pensjonskapitalbevisene også å være noe redusert. Pensjonskapitalbevis har vært en viktig inntjeningskilde for livsforsikringsforetakene. Det vil også framover være viktig for Finanstilsynet at reduserte inntekter som følge av innføringen av egen pensjonskonto ikke medfører økte kostnader for øvrige pensjonskapitalbevis og dermed en urimelig forskjellsbehandling mellom kundegrupper.

3.2 Individuell pensjonssparing

Det private pensjonsmarkedet er dominert av kollektive tjenstepensjonsavtale, men individuell pensjonssparing utgjør totalt sett om lag 15 prosent av pensjonsforpliktelsene. Finanstilsynet har over tid fulgt med på norske livsforsikringsforetaks salg av individuelle livsforsikringsprodukter der kunden tar investeringsbeslutningene, inkludert kapitalforsikring, livrente- og pensjonsforsikring og individuell pensjonssparing. Allerede i 2012 gjennomførte Finanstilsynet den første kartleggingen, hvor hovedformålet var å se på hvordan foretakene sikrer at kunden gis pliktige opplysninger og råd om forsikringskontrakten, investeringsalternativ og kostnader, samt hvordan det sikres at anbefalte produkter er egnet til å dekke kundens behov.

I 2016 foretok Finanstilsynet en ny kartlegging basert på opplysninger på nettstedene til åtte norske livsforsikringsforetak. Formålet var å se om det som ble påpekt i tidligere kartlegginger, var fulgt opp av foretakene. Flere andre land hadde erfart at foretak tilbød pensjonsprodukter med investeringsvalg med komplisert oppbygde underliggende plasseringer som kan være vanskelige å forstå, og som kan innebære høy risiko og lav likviditet. Kartleggingen viste at de norske foretakene som ble undersøkt, ikke tilbød slike produkter.

Finanstilsynet har i tillegg fulgt opp flere forsikringsagenter for utenlandske forsikringsforetak som har formidlet livsforsikringer med investeringsvalg hvor kundens investeringsvalg ikke har vært begrenset til for eksempel forhåndsbestemte investeringsvalgporteføljer og verdipapirfond. Disse har ofte hatt komplisert oppbygde underliggende plasseringer som er vanskelige å forstå, og som kan innebære høy risiko og lav likviditet. Det er i tilsynene avdekket at kundene har plassert til dels store beløp i disse produktene, og flere av produktene har komplekse kostnadsstrukturer. Flere slike saker har resultert i at forsikringsagenter er pålagt å avvikle formidlingsvirksomheten.

Her kan du lese mer om:

Informasjon og rådgivning ved salg av livsforsikring med investeringsvalg:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/rundskriv/2016/informasjon-og-radgivning-ved-salg-av-livsforsikring-med-investeringsvalg/>

4 Finansiell ekskludering

4.1 Forbrukernes tilgang til finansielle tjenester

Tilgang til grunnleggende finansielle tjenester er en forutsetning for å kunne delta i samfunnet på en fullverdig måte. Finansforetak skal legge til rette for finansiell inkludering gjennom kontraheringsplikten etter finansregelverket ved å tilby grunnleggende banktjenester og forsikringsprodukter. Med grunnleggende banktjenester menes konto, betalingskort uten bilde (debetkort) og tilgang til nettbank. Kontraheringsplikt betyr at foretakene ikke uten saklig grunn kan avslå å ta imot innskudd eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår.

Finanstilsynet erfarer at hvitvaskingsregelverket i visse tilfeller har ført til utilsiktede konsekvenser i form av finansiell ekskludering. Dette har særlig rammet forbrukere uten gyldig legitimasjon, som i de fleste tilfeller tilhører sårbare grupper i samfunnet, herunder mindreårige, flyktninger, eldre og svært syke personer, personer under vergemål samt andre i sårbare livssituasjoner. Personer som av forskjellige grunner ikke har eller kan få gyldig legitimasjon som oppfyller hvitvaskingsregelverkets hovedregel, risikerer å utestenges fra muligheten til for eksempel å motta lønn og ytelser og betale regninger på vanlig måte.

Finanstilsynet har i rundskriv 8/2019, "Veileder til hvitvaskingsloven", presisert hvordan foretakene kan etterleve hvitvaskingsregelverket og kontraheringsplikten på en måte som ivaretar finansiell inkludering. Det er gitt detaljert veiledning om hvordan foretakene skal gå fram for å dokumentere korrekt identifikasjon for sårbare grupper som av forskjellige grunner ikke har legitimasjonsdokumenter som oppfyller standardkravene i hvitvaskingsregelverket, slik at forbrukerne ikke avvises eller avvikles som kunder. Finanstilsynet har også gjennom veiledning på finansstilsynet.no stilt klare forventninger til at flyktninger får tilgang til grunnleggende finansielle tjenester også i tilfeller der de ikke oppfyller standardkravene til gyldig legitimasjon. Videre ble det høsten 2021 utarbeidet og fastsatt en ny bestemmelse i hvitvaskingsforskriften som lempet på kravet om bekreftelse av identitet for betalingskort til brukere av offentlige ytelser der brukeren ikke har eller kan få bankkonto, for slik å sikre at brukerne har tilgang til et betalingsmiddel annet enn kontanter.

Finanstilsynet har videre hatt konsultasjoner med bankene om finansiell inkludering og legger opp til visse presiseringer i en planlagt revisjon av rundskriv 8/2019 for å gi ytterligere veiledning. Veiledningen vil også bygges ut i omtalen av skjæringspunktet mellom kontraheringsplikten og hvitvaskingsregelverket for å motvirke såkalt "de-risking", der risikoen for hvitvasking og terrorfinansiering avvises snarere enn håndteres, for eksempel ved å avvise bestemte grupper av kunder eller produkter. Det vil blant annet bli gitt mer veiledning om hva som utgjør saklig grunn for avvisning av kunder under ny finansavtalelov som skal tre i kraft i 2023, samt om forståelsen av hvilke tjenester som kan nektes utenfor EØS-området, etter nye regler om avvisning uten krav om saklig grunn. Dette omfatter blant annet hvilken adgang betalingstjenesteytere (banker m.fl.) har til å unnlate å tilby pengeoverføringer til land utenfor EU/EØS-området.

Her kan du lese mer om:

Finanstilsynets rundskriv 8/2019 "Veileder til hvitvaskingsloven":
<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/rundskriv/2019/veileder-til-hvitvaskingsloven/>

4.2 BankID

Forbrukernes tilgang til BankID er ikke regulert av myndighetene, men gjennom sivilrettslig avtaleverk bankene imellom. Siden det stilles krav til pass for å få BankID, og tidvis enda strengere krav i form av norsk pass, er noen forbrukere utestengt fra muligheten til å få utstedt BankID. Ettersom Norge ikke har en offisiell e-ID utstedt av myndighetene, har dette ført til at BankID i praksis anvendes som elektronisk ID for en rekke tjenester som ikke har noe med finansnæringen å gjøre, herunder en rekke offentlige og private tjenester som krever et høyt sikkerhetsnivå ved innlogging. Tiltak som skal fremme sikker identifisering i kriminalitetsforebyggende øyemed, kan derfor føre til at forbrukere har vanskeligheter med å få tilgang til andre offentlige og private tilbud og tjenester.

Mulige løsninger som er under vurdering hos andre myndigheter, er utstedelse av en offentlig e-ID og/eller et nasjonalt ID-kort som utstedes til personer uten avklart identitet, for slik å sikre at personene har en offisiell ID i Norge. Dette vil igjen kunne gjøre det mulig for bankene å utstede BankID med utgangspunkt i ID-kortet. Justis- og beredskapsdepartementet sendte på høring forslag til nye regler i pass- og ID-kortforskriften om utenlandske statsborgeres rett til nasjonalt ID-kort 3. mars 2022.

Her kan du lese mer om:

Høring om forslag til nye regler i pass- og ID-kortforskriften om utenlandske statsborgeres rett til nasjonalt ID-kort:
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing-utenlandske-statsborgeres-rett-til-nasjonalt-id-kort/id2902738/>

5 Lån og kreditt

5.1 Innledning

Tilgang til lån og kreditt er i utgangspunktet et viktig gode for forbrukerne. Låneopptak er for de fleste en forutsetning for å skaffe seg egen bolig og kan for mange være nødvendig for alt fra bilkjøp til å møte uforutsette utgifter. Samtidig skaper høy gjeldsgrad en alvorlig sårbarhet hos de forbrukerne det gjelder, og samlet sett utgjør det høye og stigende gjeldsnivået også en vesentlig risiko for den finansielle stabiliteten.

Konsekvensene av overbelåning for enkeltforbrukere vil ofte være ødelagt privatøkonomi og årevis med gjeldsproblemer. Det er derfor svært viktig at långivere som banker og kredittforetak møter forbrukerkundene med god informasjon og god rådgivning, og at de

foretar grundige kredittvurderinger og handler i kundenes interesse. Finansavtaleloven regulerer og stiller krav til bankenes kundebehandling og kredittvurdering. Ny finansavtalelov, som blant annet innarbeider boliglånsdirektivet og forbrukerkredittdirektivet i norsk rett, skjærper disse kravene og vil i større grad gi forbrukerkundene rettigheter ved manglende etterlevelse av reglene. Loven forventes å tre i kraft i 2023.

Utlånsforskriften har som formål å bidra til finansiell stabilitet ved å stille krav til finansforetakenes utlånspraksis for å forebygge finansiell sårbarhet i husholdninger og finansforetak. Forskriften beskytter også forbrukere mot sårbarheten ved store låneopptak ved å sette rammer for blant annet gjeldsgrad, belåningsgrad og betjeningsevne. Fra og med 1. januar 2021 ble den tidligere boliglånsforskriften og den tidligere forbrukslånsforskriften slått sammen i en felles utlånsforskrift. Finanstilsynet oppdaterte sitt rundskriv for utlånspraksis for boliglån og forbrukslån i januar 2021. Utlånsforskriften gjelder ut 2024, men den skal evalueres høsten 2022. Finanstilsynet vil i 2022 vurdere og eventuelt foreslå endringer i utlånsforskriften i tråd med oppdrag fra Finansdepartementet.

Her kan du lese mer om:

Forskrift om finansforetakenes utlånspraksis (utlånsforskriften):

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2020-12-09-2648>

Finanstilsynets rundskriv 1/2021 "Utlånspraksis for boliglån og forbrukslån":

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/rundskriv/2021/utlanspraksis-for-boliglan-og-forbrukslan/>

5.2 Boliglån

Boliglån utgjør om lag 90 prosent av bankenes utlån til forbrukere. Forbrukernes høye gjeld og høye eiendomspriser har lenge vært, og er fortsatt, en sårbarhet hos forbrukerne og de viktigste sårbarhetene i det norske finansielle systemet. Gjeldsbelastningen er høy både historisk og sammenlignet med andre land. Mange har svært høy gjeld i forhold til inntekten og boligens verdi. Selv om dagens lave rentenivå fører til at låntakernes rentebelastning historisk sett er lav, er husholdningene utsatt ved inntektsbortfall, økte utlånsrenter og boligprisfall. Derfor er det viktig at bankene gjør grundige kredittvurderinger, slik at kundene ikke får høyere lån enn de er i stand til å betjene med betryggende margin.

Finanstilsynet følger løpende opp og undersøker regelmessig bankenes utlånspraksis og gjennomfører årlige boliglånsundersøkelser. Undersøkelsen for 2021 viser at nesten halvparten av nye utlån med pant i bolig ble gitt til låntakere med samlet gjeld som andel av brutto årsinntekt (gjeldsgrad) over 400 prosent. Andelen har steget de siste årene, og samlet gjeldsgrad blant låntakerne som tok opp nye boliglån i 2021, økte til 347 prosent.

Bankenes utlånspraksis overfor forbrukere følges opp på ordinære stedlige tilsyn og tilsyn med bankenes kredittrisiko. Et stedlig tilsyn inkluderer blant annet tilsynsbesøk, vurdering av strategier, retningslinjer og rutiner, vurdering av risikonivå og gjennomgang av et utvalg boliglån. Tilsynet oppsummeres og konkluderes i en tilsynsrapport. Dersom det avdekkes avvikende utlånspraksis, svak styring og kontroll eller høyt risikonivå, følges det opp særskilt. Når det gjelder lån til forbrukere, føres det tilsyn med at banker og finansieringsforetak foretar grundig kredittvurdering, vurderer om låneopptaket er i kundens interesse og gir god

veiledning. Finanstilsynet er spesielt opptatt av at foretakenes vurdering baserer seg på utfyllende informasjon og dokumentasjon om kundene, at de ikke overvurderer kundenes evne til å betjene lånet, og at verdien på eiendommen som stilles som sikkerhet, ikke overvurderes.

Det er i flere av tilsynene avdekket svakheter ved bankenes kredittvurderinger, blant annet at kundenes betjeningsevne overvurderes. Finanstilsynet har i tilsynsrapportene påtalt svakhetene og forventer at foretakene retter disse opp. I alvorlige tilfeller fatter Finanstilsynet vedtak om pålegg.

Finanstilsynet vil følge opp med flere omfattende tilsyn av bankenes boliglånspraksis i 2022.

Her kan du lese mer om:

Boliglånsundersøkelsen 2021:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/pressemeldinger/2021/boliglansundersokelsen-2021/>

Bruk av fleksibilitetskvoten i utlånsforskriften i fjerde kvartal 2021:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2022/bruk-av-fleksibilitetskvotene-i-utlansforskriften-i-fjerde-kvartal-2021/>

Flere boliglånsundersøkelser:

<https://www.finanstilsynet.no/publikasjoner-og-analyser/boliglansundersokelser/>

5.3 Forbrukslån

Forbrukslån er usikrede lån og kreditter som tilbys forbrukere. Forbrukslån favner usikrede produkter som blankolån, rammekreditter, kredittkort og såkalte betalingsutsettelse i nettbutikker. Forbrukslån tilbys i Norge av både norske og utenlandske banker og finansieringsforetak. Etter en høy vekst over flere år i perioden 2009 til 2016 har det vært en nedgang i utlånsvolumet i det norske forbrukslånsmarkedet de siste årene. Nedgangen ble forsterket under koronapandemien, og utlånsvolumet fortsatte å falle i 2021. Finanstilsynet gjennomfører hvert kvartal en kartlegging av forbrukslånsmarkedet basert på rapportering fra et utvalg foretak som tilbyr forbrukslån i det norske markedet. I denne undersøkelsen utgjorde forbrukslån ved utgangen av 2021 82,4 milliarder norske kroner mot 92,7 milliarder kroner i 2020.

Høy utlånsrente på forbrukslån gir betydelige renteinntekter for foretakene, selv om utlånsvolumet er redusert. Den høye renten gjør at det kan være utfordrende for den enkelte forbruker å betjene gjelden, selv om volumet er begrenset. Lånene utgjør en liten andel av husholdningenes samlede gjeld, som domineres av boliglån, men rentebelastningen for forbrukslåntakerne er høy. En betydelig andel av bankenes kunder har selv i gode tider problemer med å betjene lånene bankene innvilger. Tapene på forbrukslån er fortsatt høye, og konsekvensene for enkeltforbrukere kan være en ødelagt privatøkonomi.

På samme måte som for boliglån følges bankenes forbrukslånspraksis opp på ordinære stedlige tilsyn hvor temaet blant annet er rådgivning, kredittvurdering og om innvilgede lån er i kundens interesse. Foretakenes utlånsprosess for forbrukslån er ofte digitalisert, og Finanstilsynet vurderer om løsningen er forsvarlig. Når det gjelder kredittvurderingen av

forbrukslån, er Finanstilsynet spesielt opptatt av at foretakenes vurdering baserer seg på utfyllende informasjon og dokumentasjon om kundene, og at de ikke overvurderer kundenes evne til å betjene lånet.

I 2019 gjennomførte Finanstilsynet stedlige tilsyn i flere banker med forbrukslån som sentralt virksomhetsområde. Tilsynene avdekket blant annet mangler ved bankenes kredittvurdering, og kunder som ikke burde fått forbrukslån, fikk likevel innvilget lån. Tilsynene avdekket også at flere av bankene underveis i en søknadsprosess aktivt tilbød kunder høyere lån enn det de opprinnelig søkte om, noe som etter Finanstilsynets vurdering ikke er i tråd med god forretningsskikk. Enkelte av bankene har vært fulgt opp med nye stedlige tilsyn etter 2019, og Finanstilsynet planlegger flere tilsyn i 2022.

Reguleringen av forbrukslån har blitt strammet til de siste årene. Det har kommet forskriftsbestemmelser som regulerer fakturering av kredittkortgjeld. Disse fastsetter blant annet at kredittkortfakturaer skal angi størrelsen på samlet utestående kreditt som foreslått beløp og ikke minstebeløpet. Forbrukertilsynet håndhever forskrifter som stiller krav om prisopplysninger, og som legger begrensninger på hvordan tilleggsfordeler og hurtig låneinnvilgelse kan brukes i markedsføringen. Gjeldsregistrene som ble etablert i 2019, har gjort det enklere og raskere for foretakene å innhente noen av opplysningene som er nødvendige for en forsvarlig kredittvurdering. Videre er ny finansavtalelov vedtatt og forventes å tre i kraft i 2023.

Finanstilsynet utarbeidet i 2021, på oppdrag fra Finansdepartementet, et utkast til høringsnotat hvor det foreslås en regulering av tilleggsfordeler som knyttes til kreditt, typisk rabatter, bonuser og forsikringer som forutsetter at varen eller tjenesten kjøpes med kredittkort. Det foreslås å åpne tilleggsfordelene, som i dag krever betaling med kredittkort eller andre former for kredittkjøp, også for de forbrukerne som ønsker å betale med debetløsninger. En slik regulering vil gjennom økt gjennomsiktighet gi forbrukere større valgfrihet og legge til rette for mer velinformerte, rasjonelle valg ved kredittopptak. Dette kan også bidra til å motvirke gjeldsproblemer hos sårbare husholdninger.

5.4 Omstartslån

Etter at veksten i forbrukslånsmarkedet har avtatt, satser flere nisjebanker på refinansiering og lån hvor forbruksgjeld samles i et nytt boliglån med pantesikkerhet, såkalte omstartslån. Tilbudene og markedsføringen er rettet mot forbrukere i en presset økonomisk situasjon som gjerne sliter med flere dyre forbrukslån. Rentene som tilbys, er lavere enn for forbrukslån, men vesentlig høyere enn for ordinære boliglån. I februar 2022 fant Finanstilsynet ut at et utvalg på seks refinansieringsbanker hadde gjennomsnittlig rentesats på utestående boliglån på 5,8–7,8 prosent. For samtlige banker/kredittforetak var gjennomsnittlig rentesats på utlån med pant i bolig 2,0 prosent.

Forbrukere i en vanskelig økonomisk situasjon er en særlig sårbar gruppe. I tillegg til å ha svak økonomi og redusert betalingsevne vil noen av disse forbrukerne kunne ha dårlig oversikt og kunnskap om sin egen økonomi. Mange vil være under press og håper på en rask løsning. Dette vil kunne påvirke deres evne til å ivareta sine egne interesser.

Bankenes plikt til å ivareta kundenes interesser er særlig viktig overfor en slik kundegruppe.

Finanstilsynet har de siste årene hatt tilsyn i en rekke nisjebanker som tilbyr omstartslån, og har i flere av disse påtalt mangler ved kredittvurderingene og foretakenes tendens til å overvurdere søkerens økonomi. I desember 2021 ble det sendt et likelydende brev til et utvalg banker hvor Finanstilsynet gikk gjennom hvilke sentrale krav som gjelder for denne typen virksomhet. Styrene i de aktuelle bankene har bekreftet at de har vurdert interne retningslinjer og rutiner opp mot disse kravene. Brevet vil bli fulgt opp med tilsyn hvor Finanstilsynet vil sette søkelys på at bankene følger kravene og ivaretar denne kundegruppens interesser.

Målgruppen stiller særlige krav til god kredittvurdering og rådgivning. Bankenes behandling må være tilpasset at søkerne kan være i en vanskelig situasjon og sikre at de settes i stand til å foreta veloverveide, rasjonelle valg.

Kravene i utlånsforskriften gjelder også for refinansiering og omstartslån. Både betjeningsevne, belåningsgrad, gjeldsgrad og krav til avdragsbetaling må vurderes i tråd med forskriften. Det kan gjøres visse unntak ved refinansiering og restrukturering, men da gjelder egne regler, blant annet at samlet gjeld ikke skal økes.

Kundebehandlere må ha nødvendig kompetanse og gi kundene forsvarlig veiledning. Dialogen med kunden må blant annet kartlegge forholdene som har ført til de økonomiske vanskelighetene, og det må vurderes om kunden framover evner å endre sin økonomiske atferd.

Forbrukere som opplever økonomiske problemer, kan ha nytte av å samle, refinansiere eller restrukturere sine låneforpliktelser, men bankene må avslå søknader som ikke ivaretar kundens interesser. For enkelte kan forpliktelsene ha blitt så omfattende at refinansiering ikke er formålstjenlig. Gjeldsordning eller andre tiltak kan da være nødvendig og til kundens beste. Banken må også følge opp kunden etter at lånet er gitt for å avdekke om refinansieringen faktisk har bedret kundens situasjon og for å håndtere eventuelle betalingsproblemer.

Kravet til god forretningsskikk gjelder også for prisingen av bankens tjenester. Rentene og gebyrene må stå i forhold til tjenesten som ytes.

5.5 Låneplattformer for forbrukslån

Låneplattformer som formidler forbrukslån, åpner for at forbrukere kan gi lån til andre forbrukere via plattformen. Denne låneformen er relativt ny. Det finnes bare én slik tjenestetilbyder i Norge, og utlånsvolumet er svært lavt sammenlignet med resten av forbrukslånsmarkedet. Denne typen formidling av lån reiser særlige problemstillinger fordi verken långiver eller låntaker er profesjonell. Forbrukere som inngår avtale med et finansforetak, har god beskyttelse etter gjeldende rett. Forbrukere som inngår avtaler via låneplattformer, har ikke denne beskyttelsen.

Her kan du lese mer om:

Utviklingen i forbruksgjeld – april 2022:

<https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/nyheter/2022/reduisert-utlansvolum-i-foretak-som-tilbyr-forbrukslan-men-fortsatt-hoy-andel-misligholdte/>

5.6 Inkasso

Inkassovirksomhet omfatter foretak som inndriver forfalte pengekrav for andre (fremmedinkasso), og foretak som kjøper opp forfalte pengekrav og selv driver inn disse (oppkjøps- og egeninkasso). For å drive slik virksomhet må foretaket ha tillatelse fra Finanstilsynet. Krav overfor husholdninger utgjør hovedvekten av kravene som inkassoforetakene inndriver. Et sentralt hensyn bak reguleringen av inkassovirksomhet er å beskytte skyldnere, som i det vesentlige er forbrukere, mot urimelig og urettmessig inkassopågang. Samtidig må også samfunnets behov for et velfungerende kredittmarked ved en effektiv inndrivning av forfalte pengekrav ivaretas. Det er krav om at foretakene følger god inkassoskikk og ikke benytter inkassometoder som utsetter noen for urimelig press, skade eller ulempe. Det er også regler for hvordan krav skal framsettes og om salær som avkreves skyldner og størrelsen på disse, er korrekte.

Antall inkassosaker til inndrivning gjennom inkassoforetak har nær doblet seg de siste tolv årene. Årsaken til dette kan være sammensatt. Det har vært en generell økning i kredittkjøp og utlån i perioden. Et særpreg i denne perioden er imidlertid at det i økende grad gis kreditt på tjenester som tidligere ble betalt kontant. Dette gjelder i særlig grad de mindre kravene på under 500 kroner, som viser seg å medføre store volumer av inkassosaker. Eksempler på dette er tjenester innenfor helse (egenandeler) samt trening og bompasseringer. Se for øvrig rapporten "Utviklingen i forbruksgjeld", som bygger på opplysninger fra inkassoforetakene.

5.6.1 Telefonisk oppfølging av skyldnere

De siste årene har telefonkontakt med skyldnere blitt automatisert ved bruk av såkalte ringeroboter. Dersom roboten oppnår kontakt, sluses mottakeren til en manuell samtale. Dette gir inkassoforetakene mulighet til å gjøre langt flere kontaktforsøk enn tidligere, da det kun ble ringt manuelt. Inkassoforetakene må imidlertid påse at oppringningsvirksomheten ikke innebærer et urimelig påtrykk overfor den enkelte skyldner. Tidspunktet for telefonoppkalling og hvor mange ganger dette kan skje til hver enkelt skyldner, inngår i disse vurderingene.

Finanstilsynet avdekket i 2020 et tilfelle der et inkassoforetak hadde gjennomført et svært høyt antall oppringninger til enkeltskyldnere, i strid med god inkassoskikk. Foretaket mistet på dette grunnlaget sin konsesjon til å drive inkassovirksomhet. Finanstilsynet påbegynte derfor i slutten av 2021 et større tematilsyn av hvordan foretak anvender telefonisk oppfølging av skyldnere. Et stort antall av foretakene (77 prosent) opplyste at de anvender telefonisk oppfølging av skyldnere. Av disse bruker 30 prosent robotløsninger. En foreløpig vurdering viser at foretakenes risikostyring og internkontroll i tilknytning til den telefoniske virksomheten har varierende kvalitet og omfang.

5.6.2 Feil i kreditors egen inndrivning

En del kreditorer (fordringshavere) velger å gjøre deler av inndrivingsarbeidet selv før de overlater uoppgjorte saker til et inkassoforetak. Egeninndrivningen omfatter vanligvis utsendelse av purringer, inkassovarsel eller betalingsoppfordringer. Finanstilsynet har i senere tid erfart at det i slike tilfeller avdekkes feil i innkrevingsprosessen hos inkassoforetaket som har sin årsak i feil som er gjort av fordringshaveren. En typisk feil har vært at renter og gebyrer har vært inkludert i hovedkravet – i stedet for at det framgår som tillegg – når inkassoforetaket har fått overført porteføljen. Ved den videre inndrivningen gjennom inkassoforetaket har skyldner da blitt avkrevd ytterligere gebyrer i strid med inkassoregelverket. En annen konsekvens har vært at kravet feilaktig har havnet i et høyere

trinn i salærtabellen, og at skyldner har blitt avkrevd for høyt salær. Det har også forekommet formelle feil i kravbrevene som gjør at den videre inkassoprosessen ikke er rettmessig.

Finanstilsynet sendte i 2020 et brev til alle inkassoforetakene om dette og minnet om at den delen av inkassoprosessen som oppdragsgiver selv utfører, også må inngå i inkassoforetakets risikostyring og internkontroll. For å bevisstgjøre inkassoforetakene på risikoen for at det hefter mangler og feil ved oppdragsgivers egeninkasso som forplanter seg i den videre i inndrivingsprosessen hos inkassator, har Finanstilsynet i 2022 igangsatt en temabasert undersøkelse for å kartlegge inkassoforetakenes rutiner overfor oppdragsgivere som utfører egeninkasso før kravene oversendes et inkassoforetak.

5.6.3 Evaluering av gjeldsordningsloven

En gjeldsordning innebærer normalt at en gjeldstynget person betaler ned så mye denne klarer på gjelden i løpet av fem år, og så får resten av gjelden slettet. Barne- og familiedepartementet sendte høsten 2021 forslag til endringer i gjeldsordningsloven på høring. Forslagene hadde til hensikt å legge til rette for mer effektiv saksbehandling, slik at personer med alvorlige gjeldsproblemer på en enklere og raskere måte kan komme fram til en gjeldsordning. Finanstilsynet støttet i høringssvaret forslaget om å gjøre det enklere å oppnå gjeldsordning.

Hensynet til å forbedre situasjonen for personer med alvorlige gjeldsproblemer må veies opp mot hensynet til å ivareta kreditorers interesser og den enkeltes plikt til å oppfylle inngåtte avtaler. Et sterkt kreditorvern kan bidra til at kredittyter ikke grundig nok vurderer betjeningsevnen og om lånet er i kundens interesse, mens en omfattende adgang til gjeldsordning kan medføre at låntakere lettere tar opp gjeld de ikke kan betjene.

Finanstilsynet har gjennom flere tilsyn avdekket at bankene i mange tilfeller ikke foretar grundige kredittvurderinger og har gitt lån til personer med liten økonomisk evne til å kunne betjene lånet. Finanstilsynet mener det er viktig at banker og andre finansforetak som driver utlånsvirksomhet, tar et samfunnsansvar for å beskytte enkeltpersoner mot for høy gjeldsbelastning. Finanstilsynet støtter at det bør bli enklere å oppnå gjeldsordning, at veien til økonomisk rehabilitering bør bli kortere, og at brukerne bør få bedre veiledning og oppfølging.

Her kan du lese mer om:

Høringsuttalelse fra Finanstilsynet om endringer i gjeldsordningsloven og livsoppholdsforskriften:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/920c9e81bea5403d9df3abffd6b128a4/finansstilsynet.pdf?uid=Finanstilsynet>

6 Eiendomsmegling

Kjøp av bolig er for de aller fleste den største og viktigste investeringen de gjør i løpet av livet. Et stort flertall av boliger og fritidseiendommer som omsettes i fritt salg, blir formidlet gjennom eiendomsmeidler. Eiendomsmeidler virksomhet kan bare drives av foretak som har tillatelse til dette fra Finanstilsynet, eller av advokater. Selskap eller advokater som driver

eiendomsmegling, må ha garanti fra forsikringsforetak eller bank for eventuell økonomisk skade som påføres kundene.

Reguleringen av eiendomsmeulingsvirksomhet tar sikte på å legge til rette for at omsetning av fast eiendom skjer på en sikker, ordnet og effektiv måte, og for at partene i handelen mottar uhildet bistand. Finanstilsynet prioriterer den delen av eiendomsmeulingsbransjen som driver med boligformidling. Det er særlig viktig at forbrukerne i dette markedet har nødvendig tillit til eiendomsmeulgeren som formidler boligen og gjennomfører oppgjøret. Det er kompetansekrav for alle ansatte som utfører arbeid som er ledd i eiendomsmeuling, og det stilles strenge krav til klientmiddelbehandling og klientmiddelsikkerhet.

Finanstilsynet mottar regelmessig tips og henvendelser om mulige lovbrudd i bransjen. I tillegg mottar tilsynet opplysninger gjennom virksomhetenes halvårsrapporteringer. Sammen med erfaring fra tidligere tilsyn danner dette grunnlaget for utvelgelsen av hvilke virksomheter som Finanstilsynet skal følge opp nærmere.

I 2021 ble det gjennomført 15 tilsyn, og de vanligste problemene som avdekkes, er manglende eller mangelfulle risikovurderinger, manglende sammenheng mellom risikovurdering og rutineverk, manglende opplæring eller manglende kundetiltak i forbindelse med oppdrag.

På slutten av året gjennomførte Finanstilsynet en kartleggingsundersøkelse knyttet til kontroll med transaksjoner på klientkonto. Resultatet fra denne undersøkelsen publiseres i 2022. I tillegg ble flere eiendomsmeulingsforetak, advokater og meglere fulgt opp i enkeltsaker, blant annet på bakgrunn av tips, medieoppslag, foretakenes egen rapportering mv.

Finanstilsynet tilbakekalte i løpet av året tre eiendomsmeulgerbrev på grunn av grove overtredelser av reglene om eiendomsmeulingsvirksomhet og tilbakekalte også flere eiendomsmeulingstillatelser til foretak og personer som ikke lenger oppfylte vilkårene for tillatelsen.

6.1 Evaluering av eiendomsmeulingsloven

6.1.1 Eiendomsmeulingsutvalgets utredning

Høsten 2019 oppnevnte regjeringen et utvalg som fikk i oppgave å evaluere eiendomsmeulingsloven og foreslå en ny regulering med sikte på forenklinger og trygghet for forbrukerne. Finanstilsynet var representert i lovutvalget. Eiendomsmeulingsutvalgets utredning var på høring høsten 2021, og saken er nå til behandling i Finansdepartementet.

I hovedtrekk mener utvalget at dagens regelverk har fungert på en god måte, og sentrale bestemmelser foreslås videreført. Det er imidlertid foreslått enkelte endringer for å styrke forbrukervernet og tilpasninger for å gjøre regelverket mer fleksibelt og framtidrettet. Utvalget har blant annet foreslått endringer i reglene om budgivning.

6.1.2 Minstefrist for bud

Etter dagens regelverk er det ingen regler om minste akseptfrist på bud, men meulgeren skal fraråde budgivere å sette frister som er for korte for en forsvarlig avvikling av budrunden.

Utvalget har foreslått at det innføres krav til minste akseptfrist for alle bud. Hensikten med dette er ikke bare å senke tempoet i budrunden, men også å sikre eiendomsmegleren tid til å kunne håndtere hvert enkelt bud på forsvarlig vis, blant annet for å kontrollere budgiverens finansiering. Utvalget mente minstefristen bør være 30 minutter. Finanstilsynet støtter dette forslaget.

6.1.3 Hemmelige bud

Budrunden skjer som hovedregel gjennom åpen auksjon, men regelverket er ikke til hinder for at det gis hemmelige bud. Utvalget foreslo at det innføres forbud mot å formidle bud med forbehold om at budet eller betingelser i budet skal holdes hemmelige for andre budgivere og interessenter. Utvalget mente at bruk av hemmelige bud er egnet til å skape mistillit til budkonkurranse som salgsform. Hvis mange nok legger inn hemmelig bud ut fra en forventning om at andre også gjør det, kan systemet med åpne budrunder etter hvert undergraves. Finanstilsynet støtter dette forslaget og antar at bruk av hemmelige bud også er egnet til å skape mistillit til meglers håndtering av budrunden ved at ikke alle involverte gis full informasjon om de budene som kommer inn.

6.1.4 Kopping

Der selger er forbruker, skal eiendomsmegleren ikke formidle bud med kortere akseptfrist enn klokken 12.00 første virkedag etter siste annonserte visning (formidlingsforbudet). Etter at formidlingsforbudet ble innført i 2006, har man sett at enkelte budgivere gir bud direkte til selger for å omgå forbudet, såkalt kopping av budrunden.

Utvalget mente at kopping – i likhet med hemmelige bud – kan undergrave en åpen budrunde dersom det blir mer vanlig. Slik utvalget så det, er det imidlertid ikke mulig å iverksette effektive tiltak som kan forhindre at bud gis direkte til selger, uten å gripe inn i avtalerettslige forhold som ikke reguleres i eiendomsmeglingsloven. Utvalget delte seg her i flere fraksjoner. Et mindretall mente det er betenkeligheter ved å begrense avtalefriheten, og at faktiske observasjoner ikke ga holdepunkter for at kopping er et så stort problem at det er nødvendig å gjøre inngrep i avtalefriheten. Et annet mindretall mente det bør innføres en tidsavgrenset angrerett ved aksept av direktebud i de tilfeller megler har i oppdrag å selge en eiendom.

Finanstilsynet gir sin tilslutning til et tredje mindretall som mente det i dagens situasjon ikke er holdepunkter for at kopping er et så stort problem at det er nødvendig å gjøre inngrep i avtalefriheten nå. Finanstilsynet vil imidlertid ikke utelukke en avtalerettslig regulering, men dette må i så fall utredes nærmere, hvor man ser på både omfang og utvikling av kopping. Tiltak for å begrense kopping som ikke krever lovendring, bør også vurderes.

6.1.5 Endringer i avhendingsloven

Stortinget har vedtatt endringer i avhendingsloven som trådte i kraft 1. januar 2022. Endringene innebærer blant annet at selgeren ikke lenger gyldig skal kunne ta "som den er"-forbehold overfor forbrukerkjøpere. Det alminnelige mangelsbegrepet er presisert, og kjøpers undersøkelsesplikt er tydeliggjort. Lovendringene medfører også en egenandel for kjøper på 10 000 kroner ved mangelskrav samt en egen bestemmelse om innendørs arealavvik. Den nye forskriften til avhendingsloven skal legge til rette for at det blir utarbeidet tilstandsrapporter av høy kvalitet, slik at forbrukere får et betryggende informasjonsgrunnlag før et boligkjøp. Kjøperen skal regnes for å kjenne til omstendigheter som går tydelig fram av en slik godkjent tilstandsrapport. Et sentralt hensyn bak endringene er å stimulere selger til å framskaffe mer og bedre informasjon om eiendommens tilstand.

Det er Justis- og beredskapsdepartementet som forvalter avhendingsloven. Finanstilsynet mottar imidlertid flere henvendelser om forståelsen av de nye reglene og hvilke konsekvenser de vil ha for eiendomsmeglingsutøvelsen. En av henvendelsene gjaldt spørsmålet om egenandelens størrelse kunne settes høyere enn lovens beløp på 10 000 kroner. Finanstilsynet uttalte at det er i strid med god meglerskikk å legge til rette for ordninger som undergraver lovgivers intensjon om å stimulere selger til å framskaffe mer og bedre informasjon om eiendommens tilstand. Etter Finanstilsynets vurdering vil dessuten et forbehold om høyere egenandel være et alminnelig forbehold tilsvarende "som den er"-forbehold, noe som ikke lenger kan gyldig avtales mellom partene. Finanstilsynet ga også uttrykk for sin forståelse av avhendingsloven på dette punktet i et brev til Justis- og beredskapsdepartementet. Finanstilsynet vil følge den videre utviklingen tett.

Her kan du lese mer om:

NOU 2021: 7 *Trygg og enkel eiendomsmegling*:

<https://www.regjeringen.no/contentassets/4ddfa31249534c34b55192e175a4415f/no/pdfs/nou202120210007000dddpdfs.pdf>

7 Ny lov om forsikringsformidling

Ny lov om forsikringsformidling, med tilhørende forskrift, trådte i kraft 1. januar 2022. Samtidig ble det gjort enkelte endringer i finansforetaksloven og forsikringsavtaleloven. Det nye regelverket er i stor grad en videreføring av eksisterende regelverk og praksis, men innebærer også noen nye krav. Formålet med de nye reglene er å styrke forbrukerbeskyttelsen ved salg av ulike forsikringsprodukter. De nye reglene gjelder all forsikringsdistribusjon, slik at både forsikringsformidling og forsikringsforetakenes eget salg av forsikringer er omfattet. Når alle distribusjonskanaler får de samme kravene, kan det også bidra til å øke konkurransen i markedet.

De nye reglene øker kravene til informasjon kunden skal ha før inngåelse av forsikringsavtale, og kravene varierer med type forsikringsprodukt. Uavhengig av om det ytes rådgivning, skal kunden før avtaleinngåelse gis relevant informasjon om forsikringsproduktet i en form som er forståelig, slik at kunden har et godt grunnlag for å treffe en beslutning. For skadeforsikring skal informasjon om produktet gis i form av et standardisert dokument med fastsatte krav til både form og innhold. De nye kravene til informasjon i forsikringsavtaleloven trer i kraft 1. juli 2022.

I tillegg må forsikringsforetaket eller distributøren sikre at forsikringen dekker kundens forsikringsbehov. For forsikringsbaserte investeringsprodukter er det også krav om at det kartlegges om forsikringsavtalene er tilpasset den enkelte kunde, det vil si at det gjennomføres egnethetstester. Regelverket setter videre krav til kvalifikasjoner og etterutdanning, både for ledelse og forsikringsformidlere i forsikringsformidlingsforetak og for ansatte som er direkte beskjeftiget med forsikringsdistribusjon i forsikringsforetak.

Basert på erfaringer fra tilsynet med forsikringsformidlere er det i det norske regelverket, i tillegg til kravene som følger av direktivet, stilt særlige krav til virksomhetsstyring og

økonomi for å bidra til god kundebeskyttelse. Finanstilsynet vil i sin løpende tilsynsvirksomhet følge opp at forsikringsforetak og forsikringsformidlere følger de nye kravene.

8 Svindel

Med økt digitalisering følger også digital kriminalitet. Metodene for digital svindel er forskjellige. Om det dreier seg om phishing, sosial manipulering eller identitetstyveri, er slik svindel svært belastende for det enkelte offer både økonomisk og psykologisk. Forbrukere som blir utsatt for misbruk av konto og betalingsinstrument, har rettigheter etter finansavtaleloven. Med ny finansavtalelov som trer i kraft i 2023, vil forbrukervernet styrkes ved misbruk av BankID. Bankene kjenner trusselbildet best, og deres forebyggende arbeid med kundeinformasjon, sikkerhetsrutiner og avvergende tiltak er avgjørende for å hindre denne typen kriminalitet.

Finanstilsynet bidrar gjennom kartlegging og informasjon til å rette forbrukernes oppmerksomhet mot svindelrisikoen. Finanstilsynet følger også opp bankenes arbeid med IKT-sikkerhet og legger vekt på at foretakene ivaretar sikkerheten i sine tjenester på en god måte, slik at kundene ikke blir skadelidende.

8.1 Svindelrapportering til Finanstilsynet

Finanstilsynet mottar halvårlig svindelrapportering fra betalingstjenestetilbydere (banker og betalingsforetak) i henhold til krav i betalingstjenestedirektivet (PSD 2). Rapporteringen omfatter det totale volumet av både transaksjoner og svindeltransaksjoner. Det rapporteres både verdi av transaksjonene og antall transaksjoner. I rapporteringen skilles det mellom transaksjoner innenlands, grensekryssende transaksjoner innenfor EØS og grensekryssende transaksjoner utenfor EØS. Svindeltransaksjonene deles i tre kategorier etter om svindleren utsteder betalingen, endrer/modifiserer betalingen eller manipulerer betaleren til selv å utstede betalingen. Data for svindel med betalingskort og nettbank publiseres i Finanstilsynets risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS).

8.2 Svindelutvikling

Tapene på svindel med betalingskort og nettbank har vært relativt stabile de siste årene. Bak tapstallene varierer det imidlertid fra år til år hva som dominerer svindelscenarioene, og det totale omfanget av svindelforsøk framkommer heller ikke. Bankene klarer ved sitt antisvindelarbeid å avverge en stor del av svindelen gjennom kontakt med kundene og ved å stoppe transaksjonene før de gjennomføres. De potensielle tapene på svindel er flere ganger større enn de reelle tapene.

8.3 Svindel ved sosial manipulering

Størst er tapene på svindel ved sosial manipulering, som først og fremst skjer gjennom transaksjoner i nettbanken. De siste årene har det vært størst tap på investeringssvindel, mens tap på såkalt kjærlighetssvindel og direktørsvindel er lavere enn for noen år siden. Phishing kan være et av verktøyene svindleren benytter i arbeidet med å skape tillit mellom seg og offeret. For svindel ved sosial manipulering skjuler det seg store mørketall, og mange svindelsaker av denne typen blir trolig ikke meldt til bankene. Finanstilsynet anbefaler at man melder fra til banken ved mistanke om svindel. Banken kan i mange tilfeller klare å stoppe svindeltransaksjonen og avverge at svindelen fortsetter.

8.4 Svindel ved phishing

Phishing er fortsatt den mest brukte metoden for digital kriminalitet. Ved phishing henvender svindleren seg via SMS, e-post eller telefon til offeret. Svindleren utgir seg for å være en troverdig avsender som for eksempel Posten, Telenor, Elkjøp eller en bank. Hensikten er å avlure kontakt- og betalingsinformasjon som kan brukes til å utstede betalinger eller andre typer finansielle svindel-operasjoner. Phishing er ofte målrettet og tilpasset den dagsaktuelle situasjonen. Omfanget av phishing var i 2021 høyere enn noe tidligere år. Det var tidvis mange parallelle phishing-kampanjer. Kampanjene rettet seg både mot privatpersoner og mot ansatte i foretak. Svindleren forsøker ofte å fiske kredittkortinformasjon, men i mange tilfeller også annen informasjon, som BankID-koder. Spesielt viktig er det å ikke gi fra seg BankID-koder. BankID-koder kan misbrukes til en rekke operasjoner, som å ta opp forbrukslån, laste ned bankapper, åpne kontoer, legge til disponent på konto, foreta pengeoverføringer m.m. Typiske phishing-scenarier i navnet til en bank kan være at man blir bedt om å sikre sitt kundeforhold grunnet mistenkelig aktivitet, eller at man blir bedt om å låse opp BankID fordi den er blokkert. Bankene vil aldri henvende seg til kundene på denne måten, men kun be om BankID ved eksempelvis identifisering, innlogging og godkjenning av betalinger.

Her kan du lese mer om:

EUs andre betalingstjenestedirektiv:

<https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/single-rulebook/interactive-single-rulebook/5402>

Finanstilsynets risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS):

<https://www.finanstilsynet.no/publikasjoner-og-analyser/risiko--og-sarbarhetsanalyse/>

Svindelrapportering (KRT-1132):

<https://www.finanstilsynet.no/rapportering/fellesrapporteringer/svindelrapportering/>

FINANSTILSYNET

Revierstredet 3
Postboks 1187 Sentrum
0107 Oslo

Telefon 22 93 98 00
post@finansstilsynet.no
finansstilsynet.no

