

2014-05-19

Justitiedepartementet
Konsumentenheten
103 33 Stockholm**YTTRANDE**
Vår referens: 2014/BK/247
Er referens: Ju2014/1270/KO**Det måste gå att lita på konsumentskyddet (SOU 2014:4)**

Förbundet har inget att invända mot författningsförslagen och delar i huvudsak utredningens övriga bedömningar.

Några bedömningar är vi särskilt positiva till och skulle gärna se genomförda: en tillsynsmyndighet istället för två, en skyldighet för rådgivaren att vid placeringsrådgivning uppmärksamma och upplysa om intressekonflikter, sanktioner mot näringsidkare som driver tillståndspliktig rådgivningsverksamhet utan tillstånd, förbud mot olämpliga produkter, möjlighet för Konsumentombudsmannen att överta konsumentens skadeståndsfordran samt en skyldighet för att stå för konsumenternas kostnader i allmän domstol om näringsidkaren inte finner sig i Allmänna reklamationsnämndens beslut.

I kommittédirektivet står det att utredaren ska hämta information och synpunkter från de myndigheter och organisationer som påverkas av utredarens förslag. Företagens och myndigheternas perspektiv bör vara väl tillvarataget då de både ingår som experter i utredningen, som huvudmän i Konsumenternas Försäkringsbyrå och Konsumenternas Bank- och finansbyrå, samt har kontaktats direkt och via branschorganisationer.

När det gäller konsumentperspektivet har utredningen inte nått ända fram. Det är en svaghet att konsumenternas ställning och problem inte undersökts mer utförligt vilket utredningen också påpekar:

Det ska i sammanhanget noteras att utredningen främst har tagit hjälp av Konsumentbyråerna för att få en uppfattning om hur vanligt ett problem är. Till följd av den begränsade statistik som byråerna har tillgång till har det varit svårt eller omöjligt att i absoluta termer kvantifiera omfattningen av de påtalade problemen.

De anställdas perspektiv och erfarenheter saknas i utredningen och inga kontakter har tagits med förbundet. I framtiden förväntar sig Finansförbundet att en analys av de indirekta och direkta effekterna för de anställda av utredningsförslag eller bedömningar alltid görs och att dessa redovisas även om man kommer fram till att det saknas effekter.

De flesta konsumenter är helt beroende av finansiell rådgivning för att fatta bra beslut men idag präglas nästan all finansiell rådgivning av ett säljintresse. Det gäller inte minst de fristående rådgivarna som idag omfattas av rådgivningslagen. Rådgivning som har ett avsättningsfrämjande syfte måste benämnas som ”försäljning” (och rådgivare måste då benämnas ”säljare” eller ”marknadsförare”).

Många av våra medlemmar som arbetar som privat- eller företagsrådgivare upplever en säljhets från arbetsgivaren och att de är satta under stor press att sälja genom olika verksamhets- och prestationsmål vilket skapar en dålig arbetsmiljö och utsätter de anställda för negativ stress. Våra medlemmar är utsatta för ständigt ökande säljkrav. Nio av tio av Finansförbundets medlemmar anser att försäljningskraven har ökat i mycket eller ganska stor utsträckning de senaste åren och att det medfört ökad stress. På många arbetsplatser upplever våra medlemmar försäljningskraven som omöjliga. Målen sätts högt upp i organisationen och individen har inget inflytande över sina säljmål. Säljkampanjer och säljtävlingar följer på varandra. Kampanjprodukten ska säljas till alla kunder, oavsett kundens behov. Försäljningsresultaten redovisas öppet för alla att se och ligger direkt till grund för löneutvecklingen. Dessutom har dokumentationskraven ökat, bland annat utifrån rådgivningslagen, utan att de anställda har fått mer tid för varje kund.

Två av tre av Finansförbundets medlemmar upplever ett motsatsförhållande mellan att uppnå försäljningsmål och att ge kvalificerad rådgivning. Oseriösa eller felaktiga incitament riskerar att skada företagets anseende och relationer till kunderna. På sikt skadar det allmänhetens förtroende för branschen och kan minska företagets resultat samt möjlighet till framtida utveckling, vilket kan äventyra medlemmarnas anställningstrygghet. Förbundet anser därför att ett förbud mot individuella prestationsmål baserade på antal eller storlek av kundernas affärer bör införas.

Det är svårt för konsumenter att uppfatta skillnaden mellan rådgivning och marknadsföring när de möter aktörer som marknadsför finansiella produkter genom direktkontakt och som Finansinspektionen konstaterar så innebär ett sådant tillfälle moment av rådgivning. Denna typ av verksamhet bör därför också vara tillståndspliktig vilket skulle öka konsumentskyddet och minska antalet oseriösa aktörer.

Förbundet vill se stabila bank- och finansmarknader där verksamhet bedrivs på ett etiskt och socialt ansvarsfullt sätt. Det bör därför finnas krav på att rådgivare alltid ska informera och ge vägledning om produkternas etiska- och miljömässiga aspekter och om leverantören av produkterna har kollektivavtal på sin arbetsplats.

Vi ser positivt på utredningens ambition att stävja oseriösa beteenden på rådgivarmarknaden. Samtidigt hade vi gärna sett att utredningen varit tydligare kring att problemet är begränsat till en del av branschen, det finns en risk att vissa mottagare av utredningen får bilden att hela branschen är oseriös. En sådan bild motsätter sig förbundet.

10.2.2 Skyldighet att spela in rådgivningssamtalet

Utredningens bedömning: En skyldighet för rådgivaren att spela in rådgivningssamtalet, oavsett om samtalet äger rum vid ett personligt möte, via telefon eller via internet bör införas.

Finansförbundet ställer sig tveksamt till utredningens bedömning. Förbunden kan visserligen se vissa fördelar med ett sådant förfarande, inte enbart för konsumenten utan även för rådgivaren. Förbundet anser dock att utredaren tar alltför lätt på integritetsaspekten och menar att slutsatsen: "[Rådgivarens] intresse för skydd av den personliga integriteten väger således tämligen lätt vid en jämförelse med det syfte bestämmelsen har" bör kompletteras med en långt mer djupgående

analys än det korta stycke som föregår uttalandet. Förbundet är inte övertygat om att en skyldighet att spela in rådgivningssamtalet skulle leda till bättre rådgivning, och tror att förbättrad dokumentation skulle kunna vara en bättre väg att gå.

Det är dock viktigt att ökade krav på fullständig dokumentation matchas med utbildningsinsatser, system som kan hantera dokumentationskraven och mer tid till dessa arbetsuppgifter. Det får inte bli så komplicerat att fylla i dokumentationen så att syftet blir förfelat. Förbunden utgår från att ett eventuellt konkret lagförslag på detta område föregås av noggranna överväganden rörande den personliga integriteten, för såväl konsument som rådgivare.

FINANSFÖRBUNDET



Ulrika Boëthius

Tobias Lundquist
Föredragande

Kopia:

ju.ko@regeringskansliet.se

Catarina.erseus@regeringskansliet.se

TCO

FTF

www.finansforbundet.se

