



Nationalekonomiska institutionen
EKONOMIHÖGSKOLAN VID
LUNDS UNIVERSITET

Magisteruppsats
September 2005

Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter

- Uppfyller lagen sitt syfte?

Handledare
Anne Marie Pålsson

Författare
Martin Persson

Sammanfattning

Detta arbete avser att undersöka huruvida den nya rådgivningslagen kommer att uppfylla sitt syfte, det vill säga huruvida konsumentskyddet kommer att stärkas på den finansiella marknaden. Arbetet avser även att undersöka om denna eventuella förstärkning av konsumentskyddet kommer att leda till en ökad effektivitet på den finansiella marknaden.

Analysen visar på att lagen uppfyller sitt syfte genom att rådgivarens ansvar för brister i rådgivningen blir större i och med den nya lagen. Lagen ger rådgivaren incitament att verka på ett sätt som gynnar konsumenten och i förlängningen också effektiviteten på den finansiella marknaden med en starkare samhällsekonomi som följd.

1. Inledning.....	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Problemformulering.....	6
1.3 Syfte.....	8
1.4 Metod.....	8
1.4.1 Data.....	9
1.5 Avgränsningar.....	9
2. Teori.....	10
2.1 Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter.....	10
2.1.1 Vad är finansiell rådgivning?.....	10
2.1.2 Tillämpning.....	11
2.1.3 Näringsidkarens skyldigheter.....	12
2.1.4 Kompetenskravet.....	14
2.1.5 Dokumentation.....	17
2.1.6 Skadestånd.....	19
2.2 Effektiva marknader.....	20
2.2.1 Tillgång till relevant information.....	20
2.2.2 Informationens betydelse.....	21
2.2.3 Insiderlagstiftningen.....	23
2.2.4 Kritik mot Insiderlagen.....	24
2.3 Förtroende.....	26
2.4 Regler och normer.....	27
3. Empiri.....	28
3.1 Kravet på kompetens.....	28
3.1.1 Storbankerna.....	28
3.2 Informationshämtning.....	30
3.3 Dokumentation.....	32
3.4 Skadestånd.....	33
3.5 Allmänhetens förtroende.....	34
3.6 Kommentarer till intervjuerna.....	35
4. Analys.....	37
4.1 Huruvida ökad kompetens säkerställer konsumentskyddet.....	37
4.2 Kommer konsumentens intressen att tillvaratas?.....	38
4.3 Risken att utsättas för felaktigt anpassad rådgivning.....	39
4.4 Huruvida ökad dokumentation säkerställer konsumentskyddet.....	40
4.5 Prishöjningar.....	40
4.6 Konsumentens möjlighet till skadestånd.....	41
4.7 Kommer den nya lagen leda till ökad effektivitet på den finansiella marknaden?.....	41
4.8 Slutord.....	42
Källor.....	43
Bilaga.....	48

1. Inledning

Detta avsnitt avser att presentera ämnet och redogöra för syfte och problemformulering. Avsnittet behandlar även avgränsningar och val av metod.

1.1 Bakgrund

De senaste åren har den finansiella marknaden genomgått stora förändringar. Idag erbjuds konsumenten ett stort utbud av finansiella produkter och tjänster med varierande riskprofil. Bankernas traditionella in- och utlåningsverksamhet har allt mer kommit att ersättas av förmedlingstjänster som avser transaktioner i värdepapper, något som lett till att bankernas riskexponering minskat och överförs på kunderna¹. I början av nittioalet svarade bankinlåningen för närmare hälften av hushållens sparande. Idag svarar bankinlåningen för endast drygt en fjärdedel². Andelen vuxna svenskar som äger finansiella instrument har på tjugo år ökat från cirka 20 procent till närmare 80 procent³.

Genom att företagen i växande grad finansierar sig över obligations- och aktiemarknaderna, samtidigt som en växande andel av sparkapitalet söker sig till värdepappersmarknaden, får denna marknad en allt större betydelse. Effektiviteten i samhällsekonomin och därmed den ekonomiska tillväxten påverkas av hur väl den finansiella sektorn och marknaden fungerar. Genom att kanalisera sparande till investeringar och genom att tillhandahålla system för betalningar och andra transaktioner bidrar finanssektorn till ett lands välstånd. Ekonomisk forskning har visat att en välutvecklad finansiell sektor inte bara är passivt stödjande för

¹ Pålsson (2001) s.3.

² Sparbarometern, 2:a kvartalet 2005

³ SOU 2002:41 s. 93

övriga näringslivet utan kan dessutom driva på den allmänna ekonomiska utvecklingen. Inte minst har ett väl utvecklat finansiellt tjänsteutbud med lokal förankring visat sig ha stor betydelse för framväxande mindre företag⁴.

En väl utvecklad och väl fungerande finansiell sektor är alltså en strategisk tillgång för hela ekonomin. Då marknaden för finansiella tjänster är en del av denna och spelar en allt större roll i samhällsekonomin är det viktigt att denna marknad är effektiv.

Anmälningarna mot de finansiella företagen ökade dramatiskt efter den stora börsnedgången i början av 2000-talet. Hos Konsumenternas Bank- och finansbyrå⁵ ökade antalen klagomål på finansiell rådgivning från 29 anmälningar år 1999 till 656 anmälningar år 2003. Motsvarande siffror för Allmänna reklamationsnämnden var 11 ärenden 1999 och 37 ärenden för 2003⁶. Samtidigt har undersökningar som genomförts av Finansförbundet visat att många av dem som sysslar med rådgivningsarbete upplever att de har otillräcklig kunskap och utbildning för sina uppgifter⁷.

Utvecklingen har medfört att konsumentskyddet har hamnat allt mer i fokus, vilket föranledde regeringen att i maj 2001 tillkalla en särskild utredare för att kartlägga och analysera frågor om konsumentskydd vid finansiell rådgivning. Generaldirektör Anders Eriksson utsågs till särskild utredare och tre år senare, den 1 juli 2004, fick Sverige en ny lag om finansiell rådgivning till konsumenter. Syftet med den nya lagen om finansiell rådgivning till konsumenter⁸ (som i fortsättningen kommer att benämnas *rådgivningslagen*) är att stärka skyddet för konsumenter inom det finansiella området⁹. Lagen specificerar vilka skyldigheter och vilket ansvar de som lämnar finansiella råd till konsumenter bör ha.

⁴ Finansinspektionen Rapport 2004:11

⁵ Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en självständig byrå som informerar och lämnar kostnadsfri vägledning till i första hand privatpersoner i frågor som rör banker eller andra kreditinstitut samt fondbolag och värdepappersbolag.

⁶ Allmänna Reklamationsnämnden

⁷ SOU 2002:41 s. 118

⁸ Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter

⁹ Regeringens proposition 2002/03:133

Rådgivningslagen gäller då en näringsidkare tillhandahåller konsumenten rådgivning i olika finansiella instrument och vissa typer av livförsäkringar. Lagen innehåller bestämmelser om att rådgivaren ska besitta en viss kompetens samt att rådgivningen ska dokumenteras och lämnas ut till konsumenten. Konsumenternas intressen ska tillvaratas och rådgivaren ska iaktta god rådgivningssed. Vidare görs rådgivaren skyldig att avråda konsumenten från att handla på ett sätt som inte anses lämpligt för konsumenten. Lagen reglerar också huruvida näringsidkaren kan göras skadeståndsskyldig om konsumenten orsakats förmögenhetsskada.

1.2 Problemformulering

Att stärka skyddet för konsumenten innebär att denne skyddas mot dålig rådgivning. I ekonomiska termer innebär det att man skyddar konsumenten mot ren förmögenhetsskada, då konsumentens avsikt med att placera i finansiella instrument är att erhålla ett gott ekonomiskt resultat.

För att kunna skydda konsumenten måste man först definiera begreppet dålig rådgivning. Ett bra råd ur konsumentens aspekt borde vara ett råd som resulterar i ett gott ekonomiskt resultat. Vad som är att betrakta som ett gott ekonomiskt resultat varierar naturligtvis individuellt, beroende på konsumentens riskpreferenser, placeringshorisont etc. Man kan emellertid utesluta att kunden placerar sitt kapital med förhoppningen att det ska resultera i en förlust. Ett råd som resulterar i en ekonomisk förlust bör istället, enligt detta resonemang, bli definitionen på ett dåligt råd.

Alla råd som genererar ett gott ekonomiskt resultat är emellertid inte med nödvändighet att betrakta som bra råd. Resultatet av ett råd är resultatet av samspelet mellan rådet per se, den finansiella tillgången och yttre omständigheter som rådgivaren saknar kontroll över¹⁰. Ser man bara till resultatet ex post, kan alltså ett dåligt råd generera ett gott resultat helt enkelt

¹⁰ Pålsson (2001) s.7

för att rådgivaren hade tur. Lika väl kan ett bra råd orsaka konsumenten förlust på grund av omständigheter som rådgivaren omöjligt kunnat förutspå.

Det är således svårt att bedöma huruvida ett råd är bra eller dåligt enbart utifrån det ekonomiska resultatet. *Ett sätt att bedöma rådgivarens prestation är att se hur han eller hon agerat i själva rådgivningssituationen.*

Om en kund kommer till rådgivaren med avsikten att placera sitt livs besparingar till så liten risk som möjligt, varpå rådgivaren föreslår utställning av optioner, kan man svårigen hävda att rådgivaren givit kunden ett bra råd. Detta oberoende av hur hög avkastning placeringen resulterar i. Kunden vill placera till en låg risk, varpå rådgivaren väljer ett investeringsalternativ med i princip obegränsad risk. Rådgivaren tar alltså inte hänsyn till kundens önskemål.

Rådgivarens prestation bör bedömas vid rådgivningstillfället, med hänsyn till rådande omständigheter, all tillgänglig information och all tillgänglig etablerad finansiell kunskap. Givet kundens preferenser och förutsättningar ska rådgivaren ge kunden bästa möjliga rådgivning. Den nya rådgivningslagen reglerar just hur rådgivaren ska agera i rådgivningssituationen.

Vanligtvis tar rådgivaren betalt för transaktioner som följer av rådgivningen, det vill säga köp och försäljning av finansiella instrument. Ju fler transaktioner som görs, ju större blir intäkterna, via courtage, för rådgivaren. Därigenom uppstår en intressekonflikt då rådgivarens mål blir att istället för att ge kvalitativa råd, ge råd som resulterar i ett stort antal transaktioner. Detta förhållande gynnar inte konsumenten då dennes avsikt är att erhålla avkastning på sin placering, inte att öka rådgivarens intäkter.

Den nya rådgivningslagen betonar bland annat vikten av dokumentation och rådgivarens kompetens. En fråga som uppstår är huruvida en väl dokumenterad rådgivning, eller en försäkran om att rådgivaren uppnått en viss kunskap, automatiskt innebär att kunden skyddas från dåliga råd och därmed ekonomisk förlust. En annan fråga är huruvida de

ökade kostnader som lagen påtvingar företagen i sin tur resulterar i ökade kostnader för kunden.

Detta arbete avser att undersöka huruvida den nya rådgivningslagen kommer att uppfylla sitt syfte, det vill säga om konsumentskyddet kommer att stärkas på den finansiella marknaden. Ur ett nationalekonomiskt perspektiv är det vidare intressant att se hur den nya rådgivningslagen kommer att påverka samhällsekonomin i stort. Arbetet avser därmed även att undersöka om den eventuella förstärkningen av konsumentskyddet kommer att leda till en ökad effektivitet på den finansiella marknaden. Uppsatsen motiveras av ämnets höga grad av aktualitet och allmänintresse.

1.3 Syfte

Detta arbete avser att undersöka huruvida den nya rådgivningslagen kommer att uppfylla sitt syfte, det vill säga om konsumentskyddet kommer att stärkas på den finansiella marknaden. Arbetet avser även att undersöka om denna eventuella förstärkning av konsumentskyddet kommer att leda till ökad effektivitet på den finansiella marknaden.

1.4 Metod

Denna studie är av såväl empirisk som teoretisk karaktär. Teoretisk i den mån att den analyserar och tolkar befintligt publicerat material. Vidare är studien empirisk genom användandet av intervjuer som avser att ta fram information om respondenternas åsikter och föreställningar.

Intervjuerna i studien har genomförts för att få en inblick i hur den nya lagen har implementerats i praktiken bland företag som tillhandahåller finansiell rådgivning. Intervjuerna är riktade till anställda som är direkt involverade med finansiell rådgivning till

konsumenter. Intervjuerna syftar till att locka fram respondentens åsikter, attityder och föreställningar. Därför används en kvalitativ metod, det vill säga användande av intervjuer med en intervjumall utan fasta frågor och svarsalternativ, en så kallad ickestandardiserad strukturering. Metoden är fördelaktig eftersom motivet är att täcka informationsbehovet genom dialogutvecklande frågor som utvecklar respondentens tankar och funderingar. Intervjuerna har vidare skett via telefon.

Företagen och respondenterna omnämns inte vid namn i det empiriska avsnittet, då dessa uppgifter saknar relevant betydelse. Detta eftersom denna uppsats inte har för avsikt att göra en jämförande studie mellan de aktuella företagen.

1.4.1 Data

Primärdata utgörs av information som inhämtats via intervjuer med respondenterna. Sekundärdata utgörs av den befintliga publicerade information som behandlar ämnet. Eftersom rådgivningslagen nyligen trädde ikraft, finns ett mycket begränsat material att ta del av. Detta material utgörs bland annat av lagar och förordningar, regelverk, tidningsartiklar och övrig relevant information.

1.5 Avgränsningar

Denna studie avser endast att svara på huruvida den nya lagen om finansiell rådgivning till konsumenter uppfyller sitt syfte samt hur detta påverkar effektiviteten på den finansiella marknaden. Andra eventuella relaterade problem behandlas ej. Beroende på uppsatsens omfattning och tidsram behandlar denna studie endast rådgivningslagens implementering ur företagets perspektiv.

2. Teori

Detta avsnitt avser att presentera den nya rådgivningslagen för läsaren. Vidare behandlas för ämnet relevant teori, relevanta föreskrifter, artiklar och övrig litteratur. Rådgivningslagen finns i sin helhet som bilaga i slutet av denna uppsats..

2.1 Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter

2.1.1 Vad är finansiell rådgivning?

Finansiell rådgivning innebär att den med kompetens (rådgivaren) vägleder någon annan (konsumenten) i sitt val av köp eller försäljning av aktier, värdepapper eller andel i värdepappersfonder. Ett annat, kanske mer beskrivande ord, är placeringsrådgivning. Med placeringsrådgivning avses råd om placering av konsumentens medel i framförallt finansiella instrument, antingen direkt eller via försäkringar¹¹. Gemensamt för den typ av rådgivning som omfattas är att placeringsrisken bärs av konsumenten¹².

¹¹ SOU 2002:41 s. 28

¹² SOU 2002:41 s. 102

Tre för sammanhanget viktiga begrepp redogörs i rådgivningslagens andra paragraf;

- Konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.
- Näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.
- Finansiellt instrument: fondpapper och annan rättighet eller förpliktelse avsedd för handel på värdepappersmarknaden.

I lagen om handel med finansiella instrument¹³ definieras begreppet fondpapper: *Aktie och obligation samt sådana andra delägarätter eller fordringsrätter som är utgivna för allmän omsättning, fondandel och aktieägares rätt gentemot den som för hans räkning förvarar aktiebrev i ett utländskt bolag (depåbevis).*

2.1.2 Tillämpning

Den nya lagen är tillämplig då en rådgivare i egenskap av näringsidkare tillhandahåller råd som omfattar placering av konsumentens tillgångar i finansiella instrument eller i livförsäkringar med sparmoment. Exempel på rådgivare som omfattas av lagen är rådgivare anställda av banker, fondbolag, värdepappersbolag och försäkringsbolag. Det ska enligt lagens betänkande föreligga ett uppdragsförhållande mellan rådgivare och konsument¹⁴. Vidare ska rådgivningen vara av individuell karaktär, det vill säga att rådgivningen ska ske med utgångspunkt i kundens särskilda behov och förutsättningar. På så vis skiljer sig rådgivning som omfattas av den nya lagen från marknadsföring och försäljning av finansiella produkter¹⁵.

¹³ Lag (1991:980) om handel med finansiella instrument 1§

¹⁴ SOU 2002:41 s. 112

¹⁵ Svensson (2004) s. 15

Vidare omfattar lagen endast den form av rådgivning som utgör placeringsrådgivning och som innebär en risk för att konsumenten förlorar sitt insatta kapital eller försätter sig i skuld. Placeringar på till exempel vanliga bankkonton, där det föreligger en begränsad risk, omfattas av annan konsumentskyddande lagstiftning som till exempel konsumentkrediter¹⁶.

2.1.3 Näringsidkarens skyldigheter

Femte paragrafen i rådgivningslagen behandlar god rådgivningssed. Den säger bland annat att näringsidkaren skall iaktta god redovisningssed och med tillbörlig omsorg tillvarata konsumentens intressen. Vidare ska näringsidkaren anpassa rådgivningen efter konsumentens önskemål och behov. Näringsidkaren ska också avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter. Förutom det mer allmänt hållna begreppet god rådgivningssed behandlar femte paragrafen även omsorgsplikten, anpassning till den enskilde konsumenten samt avrådandeplikten.

2.1.3.1 Omsorgsplikten

Första meningen i rådgivningslagens femte paragraf behandlar omsorgsplikten. Innebörden av den är att rådgivaren med omsorg ska tillvarata konsumentens intressen. Plikten innebär att rådgivaren ska sätta konsumentens intressen i första hand framför sina egna och företagets kanske motstridiga intressen. Regeln har tillkommit för att skydda konsumenten då denne vanligtvis är den svagare parten såväl kunskapsmässigt som ekonomiskt och att därigenom hindra rådgivaren att utnyttja sin starkare ställning. Rådgivaren ska rekommendera det alternativ som passar konsumenten bäst. Rådgivaren bör även ange om han eller hon endast kan lämna råd om sitt eget företags produkter och inte om ett annat, vilket skulle kunna göra att konsumenten lättare kan bedöma råden som lämnas. Rådgivaren ska vidare ställa all sin kunskap till förfogande och får inte lämna råd mot

¹⁶ Svensson (2004) s. 19

bättre vetande, samt avråda kunden från att genomföra affärer som rådgivaren inte kan rekommendera¹⁷.

2.1.3.2 Anpassning

Andra meningen i rådgivningslagens femte paragraf anger att rådgivaren ska anpassa sina råd efter konsumentens behov och önskemål. Dessutom måste rådgivaren ta hänsyn till kundens förutsättningar. Genom att införskaffa så mycket information om konsumenten som möjligt, ökar rådgivarens möjligheter att erbjuda bästa möjliga rådgivning.

Rådgivaren måste kartlägga konsumentens inkomst, förmögenhet, försäkringssituation, skulder och övriga ekonomiska och andra förhållanden. Dessutom måste familjeförhållanden, bostadssituation, anställningsform samt övriga förhållanden som har betydelse för de rekommendationer som rådgivaren lämnar kartläggas.

Det är viktigt att rådgivaren känner till konsumentens förkunskaper om den finansiella marknaden och finansiella instrument. Rådgivningen ska anpassas till konsumentens kunskapsnivå så att konsumenten förstår de resonemang som förs. Det är viktigt för rådgivaren att klargöra förutsättningar och omständigheter för rådgivningen för konsumenten för att underlätta bedömningen av de råd som lämnas. Vidare måste rådgivaren känna till konsumentens önskemål och syfte med placeringen, placeringshorisont samt riskpreferenser.

2.1.3.3 Avrådandeplikten

Slutligen säger femte paragrafen att Näringsidkaren skall avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

¹⁷ SOU 2002:41 s. 124

Kunden bestämmer naturligtvis alltid själv över sina tillgångar och i vilka instrument medlen ska placeras i. Rådgivaren är dock skyldig att vid en rådgivningssituation avråda konsumenten från att vidta åtgärder som för honom eller henne inte kan anses vara lämpliga, eller som ej kan anses vara till rimlig nytta. Dock är det inte rådgivarens skyldighet att försöka övertala konsumenten från att vidta en viss åtgärd om konsumenten trots allt vill genomföra åtgärden efter avrådandet. Avrådandeplikten ligger i rekommendationen, det vill säga avrådandet av handlingen. Även här bör rådgivaren dokumentera sina avrådanden för att man i efterhand lättare ska kunna bedöma rådgivarens prestation.

2.1.4 Kompetenskravet

Rådgivningslagens fjärde paragraf anger att näringsidkaren skall se till att den som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens. Enligt Finansinspektionens¹⁸ föreskrifter ska rådgivaren ha genomgått ett lämpligt kunskapstest och godkänts i detta. Kunskapstestet ska tillhandahållas av en fristående person, i annat fall måste en oberoende granskare ha godkänt testet. Rådgivaren ska ha tillräckliga kunskaper i förhållande till den rådgivning som lämnas och kunskaperna ska vidare vara relevanta i förhållande till rådgivningens inriktning, omfattning och svårighetsgrad¹⁹. Det åligger näringsidkaren att se till att rådgivaren känner till relevanta lagar och regler med utgångspunkt från rådgivningens inriktning, omfattning och svårighetsgrad²⁰. Näringsidkaren har ett år på sig från det att lagen träder ikraft, det vill säga till 1 juli, 2005, att testa den personal som omfattas av den nya rådgivningslagen. Slutligen ska näringsidkaren säkerställa att personalen som lämnar råd har lämplig praktiskt erfarenhet samt med erforderlig regelbundenhet säkerställa att personalen som lämnar råd har tillräckliga kunskaper²¹.

¹⁸ Finansinspektionen är den myndighet som övervakar företagen på finansmarknaden

¹⁹ FFFS 2004:4 1§

²⁰ FFFS 2004:4 2§

²¹ FFFS 2004:4 6§ - 7§

2.1.4.1 Branschens egenåtgärder

Swedsec AB²² är ett helägt dotterbolag till svenska Fondhandlarenföreningen och företaget tillhandahåller en licens vars innehavare genomgått och godkänts i omfattande kunskapskontroll.

Syftet med Swedsecs verksamhet är att upprätthålla allmänhetens förtroende för de företag som verkar på värdepappersmarknaden genom att ställa höga krav på lämplighet, yrkeserfarenhet, kunskaper och förmåga att följa det regelverk som gäller på värdepappersmarknaden²³.

Enligt Swedsecs regler är den vars arbetsuppgift utgörs av kvalificerad rådgivning, eller vilken till 50 % eller mer av sin arbetstid tar emot order från kund eller utför transaktioner för kunds räkning skyldig att inneha licens²⁴. Licensen gäller i fem år och efter det måste licensinnehavaren göra om testet. Förutom kunskapskontrollen sker en lämplighetsprövning av den som söker licens genom bland annat en kontroll av sökandens bakgrund. Denna prövning utförs av den sökandens arbetsgivare. Dispens för kunskapstest kan utfärdas till den som besitter lång erfarenhet av branschen och då erhålles en så kallad erfarenhetslicens²⁵. Innehavare av en erfarenhetslicens behöver ej avlägga nytt test vart femte år.

Provet är indelat i fem delområden och omfattar handel med finansiella instrument, administration av finansiella instrument, finansiell ekonomi, etik och gott omdöme samt regelverk och tillsyn. För att bli godkänd måste kandidaten vara godkänd i samtliga delområden.

Den 8 november 2004 hade Swedsec 138 anslutna företag. 8016 personer hade genomgått testet. 5027 av dessa hade uppnått godkänt resultat medan 2989 underkändes. Av 5321

²² Swedsec AB bildades 1 jan 2001

²³ Swedsecs hemsida

²⁴ Swedsecs regler för licensiering 2 kap 3§

²⁵ Swedsecs regler för licensiering 6 kap 2§

aktiva licenser (en aktiv licensinnehavare är anställd av ett anslutet företag) hade 3832 klarat testet medan 1489 har fått licensen på grund av lång erfarenhet i branschen och hade alltså inte genomgått provet²⁶.

För disciplinära åtgärder finns en av SwedSec AB utsedd disciplinnämnd. De disciplinära påföljder som kan vidtas är återkallelse av licensen, tillfälligt eller definitivt, samt varning. Enligt Swedsecs hemsida den 8 november 2004 hade tretton licenser återkallats. Tre varningar samt fyra erinran (kritiska varningar) har utdelats. Elva ärenden avser otillåten handel för egen eller närståendes räkning, fyra ärenden avser affärer utan uppdrag, ett ärende avser brott mot dokumentationsplikten, ett ärende avser namnförfalskning och tre ärenden avser brott mot interna regler.

2.1.4.2 Certifiering

Ett alternativ till Swedsecs licensiering är en certifiering som bland annat utarbetas av företaget Finanskompetens²⁷. Certifieringstesten kan utformas av företagen själva om de godkänts av en oberoende granskare. Certifieringen uppfyller finansinspektionens krav på kunskapstestet, men är i regel inte fullt lika omfattande som Swedsecs licensiering.

²⁶ Uppgifterna är hämtade från Swedsecs kansli

²⁷ Finanskompetens utformar test på uppdrag av bland annat Föreningssparbanken, Handelsbanken och Nordea.

2.1.5 Dokumentation

Rådgivningslagens fjärde paragraf anger att näringsidkaren skall dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället och lämna ut dokumentationen till konsumenten. Enligt finansinspektionens föreskrifter ska dokumentationen ske på valfritt medium under förutsättning att dokumentationen för varje rådgivningstillfälle är lätt identifierbar och lätt sökbar²⁸. Enligt sjätte paragrafen ska dokumentationen utlämnas till konsumenten i samband med första rådgivningstillfället eller i nära anslutning därtill. Vidare bör utlämnandet ske utan dröjsmål.

2.1.5.1 Dokumentationens omfattning

Dokumentationen ska innehålla uppgifter om konsumentens erfarenhet och kunskap om finansiella placeringar, ekonomiska och andra förhållanden såsom konsumentens familjeförhållanden, inkomst, förmögenhet, utgifter, skulder och försäkringssituation. Syfte med placeringen, riskbenägenhet, placeringshorisont och huvudsakliga placeringsinriktning ska också dokumenteras. I de fall då konsumenten är väl känd av näringsidkaren måste samtliga uppgifter ej inhämtas. Då krävs istället att man dokumenterar skälen till varför man ej inhämtat all information om kunden. Uppgifterna bör vidare uppdateras regelbundet vid en pågående kundrelation. Om näringsidkaren och konsumenten kommit överens om ramar för placeringsinriktning, exempelvis placering endast i fonder med viss inriktning, endast placering i aktier, eller att placeringar i derivatinstrument får ske bör dessa ramar för placeringarna noteras²⁹.

²⁸ FFFS 2004:4 5§

²⁹ FFFS 2004:4

2.1.5.2 Uppgifter om rådgivningssituationen

Enligt Finansinspektionens föreskrifter³⁰ ska dokumentationen innehålla uppgift om tidpunkt för rådgivningen, vilka råd som lämnats samt om konsumenten har avrått från viss placering. I de allmänna råden i samma paragraf anges att råden som lämnas även bör specificeras med avseende på typ av produkt, kvantitet samt andra för rådgivningen relevanta omständigheter. Som tidigare nämnts bör även grunderna för eventuellt avrådande noteras och om kunden trots allt väljer att genomföra placeringen trots avrådandet.

2.1.5.3 Utlämnade av dokumentation till konsumenten

Enligt Finansinspektionens regler ska dokumentationen lämnas ut till konsumenten i samband med det första rådgivningstillfället eller i nära anslutning därtill. Utlämnandet ska ske utan onödigt dröjsmål³¹. Om rådgivning sker vid upprepade tillfällen behöver uppgifter om konsumenten och näringsidkaren endast lämnas ut på begäran av konsumenten, under förutsättning att uppgifterna inte har betydelse för rådgivningen. Detsamma gäller dokumentation om rådgivningssituationen, givet att konsumentens huvudsakliga placeringsinriktning är oförändrad och att dokumentationen sker genom ljudupptagning av telefonsamtal mellan konsumenten och näringsidkaren. Undantag från utlämnande ska noteras i dokumentationen.

Näringsidkaren ska vidare informera konsumenten om dennes möjlighet att på begäran få ut sådan dokumentation som näringsidkaren endast behöver lämna ut på konsumentens begäran. Vidare säger Finansinspektionens regler att handlingar och uppgifter som utgör dokumentation ska arkiveras på ett säkert och varaktigt sätt och ska vara lätt sökbara även efter rådgivningstillfället.

³⁰ FFFS 2004:4 3§

³¹ FFFS 2004:4 6§

2.1.6 Skadestånd

Om konsumenten orsakats skada genom att näringsidkaren agerat vårdslöst har konsumenten rätt till skadestånd enligt den nya lagens sjätte paragraf. Det innebär emellertid inte att konsumenten har rätt till skadestånd på grund av kursfall på börsen, eller att räntenivåerna förändras, eftersom detta inte är en följd av dålig rådgivning³². Man kan alltså inte erhålla skadestånd för utebliven vinst³³. Själva placeringsrisken bärs därmed av konsumenten.

Exempel på vårdslöshet är brott mot omsorgsplikten, anpassning till den enskilde konsumenten samt avrådandeplikten. Att förmögenhetsskada ersätts, innebär att konsumenten sätts i samma ekonomiska situation som han eller hon befann sig i innan skadan inträffade, det vill säga den situation konsumenten vore i, om skadan ej inträffat³⁴. Man har vidare rätt till skadestånd för skulder som uppstått via handel med derivatinstrument³⁵.

I betänkandet till lagen skriver man att undantag bör kunna göras avseende bagatellartade skador. Syftet med begränsningen är att undvika skadeståndsprocesser som i praktiken endast är av principiell betydelse för konsumenten. Man definierar inte något belopp för denna begränsning men en utgångspunkt är att skadans storlek ska ställas i relation till det kapital som konsumenten placerat i aktuellt instrument³⁶.

³² SOU 2002:41 s. 133

³³ Svensson (2004) s. 65

³⁴ SOU 2002:41 s. 139

³⁵ Svensson (2004) s. 65

³⁶ SOU 2002:41 s. 139

2.2 Effektiva marknader

Kriterier för effektivt fungerande finansiella marknader är:

- alla deltagare ska ha tillgång till relevant information.
- aktörerna har förtroende för varandra.
- det finns regler och normer som fungerar och är kända och accepterade av alla deltagare.

Övriga kriterier handlar om att det ska finnas fungerande konkurrens och att marknaden har en fungerande infrastruktur för informationsspridning, marknadsplatser, clearingfunktioner, etc³⁷.

2.2.1 Tillgång till relevant information

Om den finansiella marknaden missgynnar vissa grupper av individer genom att de inte har tillgång till samma information som övriga aktörer, kan detta leda till eller förstärka störningar i likviditet och prisbildning. Informationen kan vara kunskapsrelaterad och de finansiella tjänsternas komplexitet gör att konsumenten ofta har ett besvärande informationsunderläge gentemot rådgivaren.

Om den sämre informerade aktören vet eller har anledning att tro att andra aktörer besitter och kan utnyttja information som han eller hon själv inte har tillgång till, och inte kan vare sig hindra eller kontrollera detta, finns risken att denna aktör undviker att göra affärer och drar sig ur marknaden. Detta leder i sin tur till att marknaden blir mindre likvid, vilket i förlängningen påverkar samhällsekonomin negativt i stort. Exempel på asymmetri i tillgången på information är insiderhandel och börsmäklare som inte erbjuder kunden det bästa priset från orderböcker i aktiehandeln³⁸.

³⁷ Finansinspektionen Rapport 2004:11

³⁸ Finansinspektionen Rapport 2004:11

2.2.2 Informationens betydelse

Enligt teorin om effektiva marknader definieras en effektiv marknad av att priset på en tillgång reflekterar all tillgänglig information. Detta innebär att priset på en tillgång justeras omedelbart till följd av att ny information tillförts marknaden. Eftersom priset omedelbart justeras, kan en investerare inte förvänta sig en onormalt hög avkastning genom att handla baserat på sådan ny information. Kännedom om information är inte till någon nytta för den individuella investeraren eftersom priset ändras innan investeraren haft en chans att agera.

Då antagandet att priser reflekterar *all* information anses väl definitivt, brukar graden av effektivitet delas upp i följande nivåer:

- *Svag form*: Informationen utgörs av historiska data
- *Medelstark form*: Informationen utgörs av historiska data samt all offentligt tillgänglig information
- *Stark form*: Informationen består av historiska data, all offentligt tillgänglig information samt insiderinformation

Om marknaden är svagt effektiv, innebär det att all information om en tillgång utgörs av hur dess pris förändrats över tiden. Om man kunde göra vinster på att finna och utnyttja mönster i prisers rörelse, skulle rimligen alla göra detsamma och resultatet skulle bli att alla vinster därigenom försvann. Givet att priset exempelvis följer en cyklisk rörelse, skulle investerare köpa vid dess bottnar, vilket i sin tur tvingar upp priset. Motsvarande skulle

investerare sälja vid dess toppar, vilket i sin tur tvingar ner priset. Härigenom planas cyklen ut och strategin upphör att fungera³⁹.

Om marknaden är medelstarkt effektiv så förändras priset på en tillgång omedelbart till följd av att nyheter om denna kommer marknaden tillkänna. Om alla investerare har tillgång till samma information, skulle en enskild investerare inte kunna göra en vinst genom att handla baserat på nyheten. Detta eftersom priset justeras omedelbart och investeraren får betala det nya priset för tillgången.

Den starka formen säger att all information om en tillgång som är känd av åtminstone en individ reflekteras i tillgångens pris. En anhängare av denna teori skulle förneka att en insider, det vill säga någon som är i besittning av *icke offentliggjord kurspåverkande information*, kan tjäna på att utnyttja sådan information. Detta eftersom att så fort en individ handlar baserat på insiderinformation, kommer marknaden att märka vad som är i görningen och priset för tillgången justeras innan individen kan handla med tillgången⁴⁰.

Expertisen på området är oense om vilken teori som är korrekt. En anledning att anta att marknaden är svagt effektiv är att det är enkelt och möjligt att till en låg kostnad finna mönster i en tillgångs utveckling från historiska data och utnyttja detta.

Medelstark effektivitet kräver mer sofistikerad information. En investerare måste vara relativt skicklig på ekonomi och ha en omfattande kunskap om marknaden för att kunna tillgodogöra sig och använda denna. Att bearbeta tillgänglig information är kostnadskrävande och kräver skicklighet, talang och inte minst tid⁴¹.

Det är emellertid svårare att göra antagandet om att marknaden är starkt effektiv, det vill säga att någon med insiderinformation inte kan vinna på att utnyttja sådan. Det har också i empiriska tester visat sig att marknaden är svagt och medelstarkt effektiv men däremot inte starkt effektiv.

³⁹ Ross, Westerfield & Jaffe Corporate Finance 6th Edition (Hill 2002) s.345

⁴⁰ Ross, Westerfield & Jaffe Corporate Finance 6th Edition (Hill 2002) s.346

⁴¹ Ross, Westerfield & Jaffe Corporate Finance 6th Edition (Hill 2002) s.347

2.2.3 Insiderlagstiftningen

Att marknaden inte är starkt effektiv kan möjligen förklaras av att insiders inte tillåts handla baserat på insiderinformation. Sverige instiftade i början av 1990-talet en lag mot marknadsmissbruk⁴². Sedan den första lagen infördes har en rad kompletteringar skett och nyligen infördes en ny lag mot marknadsmissbruk vid handel med finansiella instrument⁴³.

Det huvudsakliga målet med insiderlagstiftningen är att skapa en effektiv och förtroendeingivande marknad för handel med finansiella instrument. På en marknad där informationsfördelningen är assymetrisk, där vissa individer skaffar sig mer information än andra, kan ineffektivitet uppstå. Detta genom att de som upplever att de befinner sig i en orättvis position därigenom saknar förtroende för marknaden och väljer att inte placera sitt kapital i värdepapper. Följen blir minskad likviditet och effektivitet i marknaden. Härigenom kan paralleller dras, vad avser förtroendeskapande åtgärder, mellan rådgivningslagen och insiderlagstiftningen.

Insiderlagstiftningen är till för att förhindra personer som genom sin anställning, uppdrag eller annan befattning försett sig med information som ej är offentliggjord och som är av kurspåverkande natur, att använda informationen för att idka handel med finansiella instrument för egen eller annans vinning. Regleringen omfattar bland annat förbud mot användning av insiderinformation vid handel med finansiella instrument, obehörigt röjande av insiderinformation samt otillbörlig kurspåverkan⁴⁴.

⁴² Insiderlagen (1990:1342)

⁴³ Lag om straff för marknadsmissbruk vid handel med finansiella instrument (2005:377).

⁴⁴ Lag om straff för marknadsmissbruk vid handel med finansiella instrument (2005:377).

2.2.4 Kritik mot Insiderlagen

I akademiska kretsar ifrågasätts fördelarna med reglering av insiderhandel. Ifrågasättandet handlar i huvudsak om två aspekter, nämligen rättvisa och ekonomisk effektivitet. Är det rättvist att individer tillåts handla baserat på olika mängder av information? Är det ekonomiskt effektivt att tillåta insiderhandel?

Kritiker till den första frågan hävdar att det är alltid orättvist om individer har assymetriskt tilldelad information. Samtidigt kräver ingen reglering av att handel baserad på all form av privat information ska förbjudas. Det är med andra ord svårt att göra en ekonomisk analys på något så subjektivt som vad som är rättvist. Den andra frågan som behandlar ekonomisk effektivitet och välfärd är däremot enklare föremål för ekonomisk forskning, eftersom man kan göra en bedömning av vilka som tjänar och vilka som förlorar på tillåtande av insiderhandel⁴⁵.

De vanligaste argumenten *för* tillåtande av insiderhandel är att det tillför ny och användbar information till tillgångspriserna. Portföljförvaltare och företag som tar investeringsbeslut kan reducera risken och prestera bättre när priserna reflekterar bättre information. Eftersom risken minskar blir tillgångspriserna högre och fler realinvesteringar görs⁴⁶. Om en insider tillåts handla baserat på insiderinformation, skulle denna information komma offentligheten till känna tidigare än vad vore fallet om det motsatta rådde, då informationen kanske aldrig skulle nå ut överhuvudtaget.

De vanligaste argumenten *mot* insiderhandel är att aktörer som inte har insiderinformation kommer att investera mindre eftersom marknaden är orättvis. Tillgångspriserna blir lägre och färre investeringar görs. Marknadslikviditeten minskar, vilket är till nackdel för

⁴⁵ Leland (1992) s.860

⁴⁶ Leland, Hayne E. *Insider trading: Should it be prohibited?* Journal of political economy, 1992 vol 100, no 4 s. 860

handlare som är mer beroende av att marknaden är likvid än att den i hög grad speglar tillgänglig information, exempelvis investerare som investerar utifrån ett livscykelperspektiv. Noteras bör att de som är för insiderhandel menar att tillgångspriserna kommer att stiga medan de som är mot hävdar det motsatta.

Insiderlagstiftningens vara eller inte vara har behandlats av en rad ekonomer. Leland⁴⁷ (1992) analyserar ämnet i artikeln *Insider Trading – Should it be prohibited?* Lelands resultat visar att priser i högre utsträckning kommer att reflektera information när insiderhandel tillåts. Tillgångspriser kommer i genomsnitt att stiga och företagens vinster från finansiering av nya realinvesteringar blir i genomsnitt högre.

Insiderhandel kommer att minska både förväntad avkastning och risk på investeringar gjorda av outsiders (aktörer som saknar insiderinformation). Deras välfärd kommer alltid att vara lägre när insiderhandel tillåts. Likviditeten i marknaden kommer att minska när insiderhandel tillåts och likviditetsberoende handlare kommer att uppleva minskad välfärd.

Att tillgångspriser stiger och företagens vinster blir högre med insiderhandel kommer inte ensamt att garantera högre välfärd enligt Leland. Han menar att total välfärd kommer antingen att öka eller minska med insiderhandel. Öka när mängden investeringar i hög grad beror på rådande tillgångspriser. I det här fallet är vinsterna från ökade investeringar stora nog att överträffa kostnaderna för outsiders och likviditetsberoende handlare. Om mängden investeringar däremot i låg grad är beroende av rådande tillgångspriser tenderar välfärden att bli lägre då insiderhandel är tillåts⁴⁸.

⁴⁷ Leland, Hayne E. *Insider trading: Should it be prohibited?* Journal of political economy , 1992 vol 100, no 4

⁴⁸ Leland, Hayne E. *Insider trading: Should it be prohibited?* Journal of political economy , 1992 vol 100, no 4 s.862

2.3 Förtroende

Att konsumenten har förtroende för rådgivaren innebär att han eller hon litar på att rådgivaren besitter adekvat kompetens, ger korrekt information och står för sina utfästelser. Som nämndes tidigare är de tjänster och produkter som den finansiella marknaden erbjuder ofta av komplex karaktär. Informationsasymmetrin mellan konsument och rådgivare gör att konsumenten måste ha ett högt förtroende för sin rådgivare för att låta denna ta del i beslutsprocessen kring placering av kapital.

I extrema fall kan akuta och djupgående förtroendekriser utgöra ett direkt hot mot de finansiella marknadernas och företagets möjligheter att fungera överhuvudtaget. Ett exempel på förtroendekris är det initialt höga förtroende som fanns för aktieplaceringar när den så kallade börsbubblan pumpades upp under slutet av 1990-talet⁴⁹, men som sedan vändes i djup misstro när samma bubbla sedermera sprack. Sett från ett effektivitetsperspektiv kan det tänkas att den, i efterhand uppenbara, felprissättningen av aktier relaterade till branscher som IT och telekom inte bara gav upphov till förluster för aktiesspararna utan också ledde till reala felinvesteringar av betydande omfattning⁵⁰.

Om förtroende saknas så stiger friktionen i marknaden i form av ökade transaktionskostnader. Transaktionskostnaderna utgör kostnader för försäkringar i form av mer detaljerade och komplexa avtal. Ofta måste jurister kopplas in för upprättande av kontrakt etc. Kontraktsbrott kan i sin tur leda till ytterligare och betydligt mer omfattande kostnader. Man tvingas vidare göra fler kontroller och uppföljningar och beslutsprocessen blir mer utdragen då fler aktörer blir involverade. Slutresultatet blir högre kostnader och lägre effektivitet⁵¹.

⁴⁹ Se *Ruinmakarna* (2002) och *Ruinmakarna 2* (2003) för exempel på hur konsumenter fallit offer för vårdslösa rådgivare.

⁵⁰ Finansinspektionen Rapport 2004:11

⁵¹ Matthews, Parker & Powell (1997)

2.4 Regler och normer

Kriterierna för en effektiv marknad uppfylls sällan automatiskt. Därför är viss offentlig reglering och tillsyn nödvändig⁵². Osäkerheten på marknaden minskar om det finns lagar och regler som tydligt definierar näringsidkarens skyldigheter, vilket i sin tur leder till minskad friktion och ökad effektivitet på marknaden.

⁵² Se Pålsson (2001) för diskussion kring optimal fördelning av reglering mellan marknad och stat.

3. Empiri

De finansiella företagen ska nu implementera den nya lagen och detta avsnitt avser att ge en inblick i hur detta arbete går. Denna information kompletteras och vävs samman med övriga relevanta texter och artiklar i ämnet.

3.1 Kravet på kompetens

I och med den nya lagen skall alla rådgivare ha genomfört och godkänts i ett kunskapstest som säkerställer relevant kunskap. Berörda företag har valt att säkerställa personalens kompetens på en rad olika sätt. En del företag kräver licensiering och akademisk utbildning för samtliga anställda, medan andra ställer olika krav beroende på vilken befattning den anställda har. Arbetar den anställda exempelvis i kundtjänst, där man endast lämnar information av allmän karaktär, ställs inte samma krav som om man arbetar med förvaltning och rådgivning. En del företag har Swedsecs licensiering som regel men kräver endast certifiering när det placerade beloppet understiger en viss nivå.

3.1.1 Storbankerna

I en artikel i Finansvärlden⁵³ redogörs för hur storbankerna Föreningssparbanken, SEB, Handelsbanken och Nordea löst arbetet med kunskapskravet.

Föreningssparbanken har tre olika nivåer av utbildning för sina rådgivare. Den första nivån är testet för banksäljare som utformats av företaget Finanskompetens. Företaget har utformat testet på uppdrag av Föreningssparbanken, Handelsbanken och Nordea och

⁵³ Berner (2004)

beräknas vara klart under första kvartalet 2005. För den andra nivån har Föreningssparbanken en egen certifiering av privatrådgivare. Alla privatrådgivare kommer att ha gjort testet innan den 30 december 2004. Testet är godkänt av Finanskompetens. Tredje nivån omfattar försäkringssäljare och förmögenhetsrådgivare och båda dessa ska inneha Swedsecs licens.

SEB har valt att licensiera alla sina privatrådgivare och det är endast dessa som får lov att ge individuella råd. Kundtjänstpersonalen ger inte råd, utan slussar kunderna vidare till rådgivarna.

På Nordea kräver man att de som ger råd antingen ska vara auktoriserade eller licensierade personliga bankmän. Auktoriserad blir den som har gått grundutbildningen i placeringsrådgivning och har klarat testet som företaget Finanskompetens nu utformar. Swedsecs licens krävs för kunder med mer komplicerad ekonomi.

Handelsbanken säger att alla som kan hamna i en situation där de kan behöva ge råd ska gå den gemensamma grundutbildningen i placeringsrådgivning. Man skiljer därmed inte ut kundtjänstpersonalen. Banken menar att det är mer effektivt att ge kunden råd direkt i kassan än att slussa den vidare. Även på Handelsbanken kräver mer komplex rådgivning licens.

De flesta respondenter som omfattats av denna studie berättar att deras företag startade en kompetenshöjning långt innan den nya rådgivningslagen trädde ikraft. *"Innan lagen trädde ikraft gick personalen på kurser och man bedrev studier på egen hand"*, säger en av respondenterna. En del vittnar också om att företagen valt en sträng tolkning av Finansinspektionens föreskrifter och utformat utbildningen därefter. *"Vi har en tuff internutbildning som ligger klart över Finansinspektionens krav,"* berättar en av respondenterna. Respondenterna lyfter fram den allmänna kompetenshöjningen inom branschen som en positiv effekt av de nya reglerna. Även om många företag sedan tidigare arbetat med kompetenshöjning, kommer den nya lagen att leda till en systematisering och

formalisering av detta arbete. Detta genom att alla som tillhandahåller finansiell rådgivning nu är tvingade att genomgå och godkännas i ett av en oberoende granskat kunskapstest samt uppfylla kraven på praktisk erfarenhet.

Enligt en artikel i Sydsvenskan⁵⁴ misslyckades fyra av tio som genomgick Swedsecs test. Resultaten var bäst inom etik och gott omdöme och sämst inom finansiell ekonomi. Swedsecs VD Margareta Carlsten menar i artikeln att den främsta orsaken till att man misslyckas med provet är att man inte klarar av att bedöma risker med värdepapper. Carlsten pekar på de eventuella svårigheterna med att ta till sig relevanta kunskaper om man aldrig studerat eller om det var längesen man studerade.

Som nämndes inledningsvis visade Finansförbundet i en undersökning att många av dem som arbetar med finansiell rådgivning upplever att de har otillräcklig kunskap och utbildning för sina uppgifter. Detta sammantaget med att många rådgivare underkänts i Swedsecs test motiverar ett ifrågasättande av kompetensen i branschen. Samtliga respondenter svarar under intervjuerna otvetydigt ja på frågan om huruvida de själva anser att de har tillräcklig kunskap och utbildning för sina uppgifter.

3.2 Informationshämtning

De ökade kraven på rådgivaren om inhämtning av så mycket information om kunden som möjligt kräver ingående frågor inte bara om kundens ekonomiska och övriga situation, utan även om dennes riskpreferenser och kunskaper om den finansiella marknaden. Bland annat har man utformat metoder för att bilda sig en uppfattning om hur mycket kunskap konsumenten besitter. *“Vi frågar kunderna om hur mycket kunskap de upplever att de besitter, därefter ställer vi kontrollfrågor om till exempel hur ofta man läser Dagens Industri och hur mycket man följer med”*, berättar en respondent. Kunden får ökad kunskap genom samtalen med rådgivaren. *”Man får mer tid för varje kund och man upplyser kunden om mer information, vilket uppfattas som positivt”*, säger en respondent. *“Man får utbilda*

⁵⁴ Andersson (2003)

kunden i risktänkande och detta uppskattar kunden,” berättar en annan respondent. ”Kunden får mer förståelse när han eller hon får ta del av all information och sedan får dokumentationen med sig hem”, berättar en av respondenterna.

Alla är dock inte överens. *”Kunderna får för mycket info, de skulle säkert vilja välja bort en del om de kunde,”* säger en respondent.

Ibland krävs det närgånga frågor om till exempel familjesituation, bostadssituation, skuldsituation etc, när rådgivaren måste bilda sig en uppfattning om kundens hela situation. En naturlig fråga är hur kunden ställer sig till dessa frågor och hur det påverkar relationen mellan rådgivare och kund. *”Kunden reagerar positivt och vi förklarar att det är nödvändigt att ställa frågorna för att vi ska kunna ge en så god rådgivning som möjligt,”* berättar en av respondenterna. En majoritet av kunderna har inga problem med att svara på dessa frågor enligt respondenterna. Det finns dock undantag. *”Det finns en utväg för de kunder som inte vill svara på dessa frågor och det är att kunden inte berättar något alls eftersom han eller hon inte tycker att det är relevant. Men då måste det dokumenteras att kunden inte lämnat denna information,”* berättar en respondent. Samma respondent menar att detta inte är en vanlig reaktion, utan att de flesta tycker att frågorna är okej. En respondent lyfter fram fördelen med att lagen kräver att näringsidkaren känner till kundens situation. Rådgivaren kan hänvisa till lagen om kunden ifrågasätter relevansen i frågorna; *”Eftersom frågorna finns i kundens formulär blir det mer naturligt för honom eller henne att svara på frågor rörande till exempel testamente, än om jag muntligt skulle fråga kunden om detta”*

Den ökade informationshämtningen och det administrativa arbetet med dokumenteringen leder till att varje rådgivningstillfälle tar längre tid än tidigare för de företag som inte haft lika omfattande informationshämtning och dokumentering som innan den nya lagen trädde ikraft. En respondent talar om fördubblad tidsåtgång nu än tidigare medan en annan berättar att det inte är någon skillnad eftersom de alltid arbetat med omfattande informationshämtning och dokumentering. *”Första mötet tar längre tid nu eftersom man då går igenom hela kundens ekonomi,”* berättar en av respondenterna. Den ökade tidsåtgången

har enligt respondenterna lösts genom omdisponering av tid, administrativt arbete efter stängningsdags och en allmän effektivisering.

3.3 Dokumentation

Rådgivningslagens fjärde paragraf anger att näringsidkaren skall dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället och lämna ut dokumentationen till konsumenten. Bland den negativa kritiken är det oftast det omfattande pappersarbetet och arkiveringen av all dokumentation som nämns. Men den överhängande positiva kritiken rör fördelarna med att man genom den nya lagens krav på dokumentation har möjlighet att i efterhand avgöra vad som framkommit vid rådgivningssituationen. *“Man får på fötterna. Om en kund exempelvis vill placera ett arv i aktier och vi avråder från detta, är det bra att vår avrådan finns dokumenterad. Kunden har en synpunkt på placeringen ex post och då är det bra att man kan se resonemanget bakom placeringen i dokumentationen,”* säger en respondent. Det är alltså fördelaktigt från både konsumentens och rådgivarens sida att man via dokumentationen kan gå tillbaka och se vad som framkom vid rådgivningstillfället. *“Det som sägs vid rådgivningstillfället går inte att komma ifrån vilket är positivt både för kunden och för banken. ”Ibland har man olika uppfattningar om vad som sagts, men nu kan man alltid gå tillbaka och kolla,”* säger en av respondenterna. Respondenterna menar att reglerna kommer att leda till att många skojare försvinner från branschen. *“Har man rent mjöl i påsen behöver man inte oroa sig,”* säger en respondent.

I en hemställan till Finansinspektionen den 31 mars 2004, till vilken bland annat Fondbolagens förening och Bankföreningen står bakom, framförs hård kritik mot kravet på utlämnandet av dokumentation till konsumenten. Föreningarna menar att kravet skulle få sådana kostnadsmässiga konsekvenser att en omprövning av hela rådgivningsverksamheten skulle komma att bli nödvändig. En kostnadsmässigt nödvändig följd skulle kunna bli att de kundkategorier, vilkas affärsvolym inte kan motsvara kostnaderna inte längre kan erbjudas finansiell rådgivning. De skulle få nöja sig med allmän information och

möjligheten att få transaktioner utförda. Dokumentationen bör enligt hemställan istället utlämnas när konsumenten begär det⁵⁵.

Enligt respondenterna varierade kundernas uppfattning om utlämnandet av dokumentationen. En del av kunderna uppskattar utlämnandet medan en del inte bryr sig. ”Dokumentationen efterfrågas av vissa, andra slänger den på vägen ut,” säger en av respondenterna. De ökade kostnaderna som tillkommer till följd av den nya lagen för företagen består bland annat i dokumentationsutrustning för bandad dokumentation, arkivering och utlämnande av dokumentation. I tidigare nämnda hemställan anges att efterlevnaden av den nya lagen skulle få sådana kostnadsmissiga konsekvenser att hela rådgivningsverksamheten skulle omprövas och att en del konsumenter inte längre skulle kunna erbjudas rådgivning. Samtliga respondenter svarade emellertid att inga prishöjningar hade skett till följd av företagets ökade kostnader.

3.4 Skadestånd

Om konsumenten orsakats skada genom att näringsidkaren agerat vårdslöst har konsumenten rätt till skadestånd. Ett uppmärksammat problem är att konsumenten inte har råd att få sina ärenden prövade i domstol. Processandet kan bli dyrt och kostnaden för förlust kan många gånger överstiga den initiala förlusten. En konsument som lidit skada genom dålig finansiell rådgivning och som har rätten på sin sida, kan alltså inte få upprättelse av den anledningen att han eller hon inte har råd att få sin sak prövad i domstol. Processförfarandet tar i regel även lång tid.

Lars Ohlson, chefen för Börsofferjouren⁵⁶ och författare till bland annat *Ruinmakarna*, menar att det stora bekymret för många konsumenter är att de inte har råd att få sina ärenden prövade i domstol. ”*Risken för förlust kan aldrig uteslutas och då står den stackars*

⁵⁵ Bankföreningens hemsida

⁵⁶ Börsofferjouren i Sverige AB inriktar sig huvudsakligen mot att driva ärenden mot banker och fondkommissionärer. Målet är att avslöja vad som sker i den slutna finansvärlden (ur företagets hemsida 3 december, 2004).

konsumenten där med jättelika advokatkostnader utöver vad han eller hon tidigare förlorat på bankens bristande rådgivning,” berättar Ohlson.⁵⁷

Respondenterna fick frågan om hur de ställde sig till problematiken med svårigheterna för konsumenten att driva sitt mål. Någon hade inte alls reflekterat över frågan medan majoriteten erkände problemet. Man såg det emellertid inte som specifikt för finansbranschen, utan problematiken ansågs finnas inom alla branscher. Tre av respondenterna hänvisade till Allmänna reklamationsnämnden. ARN är en statlig myndighet och förfarandet i nämnden är snabbt, enkelt och kostnadsfritt för konsumenten. *”Bankerna rättar sig efter Allmänna reklamationsnämndens utfall, men får man nej där är det svårt”*, säger en respondent. Enligt rådgivningslagens betänkande är efterlevnaden från företagets sida stor, även om nämndens avgöranden endast har karaktären av rekommendationer⁵⁸. *”Tvisterna kommer att minska nu eftersom allting finns minutiöst dokumenterat,”* säger en respondent. *”Man borde få ärendet prövat till en annan kostnad om det är ett solklart fall,”* menar en annan respondent.

3.5 Allmänhetens förtroende

Respondenterna tillfrågades om hur de trodde allmänhetens förtroende skulle påverkas av den nya lagen. *”Jag tror att förtroendet idag för rådgivare är ganska medelmåttigt. Skandiaaffären förstörde ganska mycket,”* berättar en respondent. *”Det fördes en populistisk debatt i media som tog upp en massa negativa exempel på ekonomisk rådgivning. Självt märker jag inget från våra kunder,”* säger en annan respondent. De flesta respondenter lyfter fram skandiaaffären som orsak till allmänhetens låga förtroende för finansiella rådgivare. En majoritet märker emellertid inte av denna negativa kritik från sina egna kunder. *”Det är mer positivt idag. Den enkla förklaringen är att börsen har gått bra. Förtroendet för rådgivaren går hand i hand med börsutvecklingen,”* berättar en respondent.

⁵⁷ Ohlson (2004)

⁵⁸ SOU 2002:41 s. 164

1999 till 2000 fick man bromsa kunderna, då var det helt sjukt. Kunderna glömmar lätt att det finns risker med investeringar,” berättar en respondent.

3.6 Kommentarer till intervjuerna

Attityden hos respondenterna till den nya rådgivningslagen är genomgående positiv med få undantag. Samtliga respondenter svarar under intervjuerna otvedtydigt ja på frågan om huruvida de själva anser att de har tillräcklig kunskap och utbildning för sina arbetsuppgifter. Om samma självklara svar hade getts strax innan den så kallade börskraschen i början av 2000-talet kan man självklart bara spekulera i.

Respondenterna lovordar ofta sina egna internutbildningar och sina höga krav på tolkningar av Finansinspektionens föreskrifter. Samtidigt påpekas fördelarna med att så kallade skojare försvinner från branschen. Då varje respondent är mån om att ge en seriös bild av det egna företaget, kan man bara spekulera i exakt vilka företag dessa skojare befunnit sig i (eller befinner sig i). Kanske bland de företag som inte förekommer i just detta urval av respondenter, eller bland de som valde att inte bli intervjuade överhuvudtaget.

Mindre tillfredsställande är att nästan ingen av respondenterna i någon större omfattning reflekterat över konsumentens svårigheter med att få sina fall prövade i domstol. Problemet avfärdas alltför ofta med en ganska nonchalant hänvisning till Allmänna reklamationsnämnden. Det vore oroväckande om detta är en indikation på att rådgivare i allmänhet inte egentligen bryr sig om konsumentens situation utifall denne drabbats av förmögenhetsskada.

Ibland kan man uppleva att respondenterna är nästan överdrivet positiva och optimistiska när de svarar på frågorna om den nya lagen. Att de istället för att svara ärligt istället ger de svar som förväntas av dem. Endast ett fåtal är direkt kritiska, och med tanke på merarbetet

som tillkommer till följd av den nya lagen finns det anledning att vänta sig iallafall ett visst mått av kritik. Samtidigt inser författaren att man som intervjuad vill ge en positiv bild av det egna företaget. Det antagandet förstärks också av respondenternas välvilja att lyfta fram den rådande tillfredsställelsen hos de egna kunderna.

En majoritet av respondenterna hävdar att man nu arbetar precis likadant som man gjorde tidigare. Om detta är sant för många företag kan man ju vidare fråga sig varför det ansågs finnas ett behov av en ny rådgivningslag.

4. Analys

Detta avsnitt avser att analysera empiriskt och teoretiskt material för att få svar på frågan om huruvida konsumentskyddet kommer att stärkas på den finansiella marknaden och om denna eventuella förstärkning kommer att leda till ökad effektivitet på den finansiella marknaden.

Den nya lagen innehåller bestämmelser om att rådgivaren ska besitta en viss kompetens samt att rådgivningen ska dokumenteras och lämnas ut till konsumenten. Konsumenternas intressen ska tillvaratas och rådgivaren ska iaktta god rådgivningssed. Lagen reglerar också huruvida näringsidkaren kan göras skadeståndsskyldig om konsumenten orsakats förmögenhetsskada.

4.1 Huruvida ökad kompetens säkerställer konsumentskyddet

Att många rådgivare misslyckas med kunskapstest, visat sig dåliga på att bedöma risker med värdepapper samt själva anser sig sakna tillräcklig kunskap och utbildning tyder på att en reglering av kompetenskravet behövs. Den nya lagen kräver att alla rådgivare ska ha genomfört och godkänts i ett kunskapstest som säkerställer för rådgivningsarbete relevant kunskap. Kravet kommer att leda till en allmän kompetenshöjning i branschen. Även om branschen genomfört egna åtgärder och många företag redan sedan tidigare arbetat med kompetenshöjning, leder en reglering till en systematisering och formalisering av kompetensen inom branschen. Konsumentens förtroende för rådgivaren kommer att öka då konsumenten vet att rådgivaren besitter en viss kompetensnivå.

4.2 Kommer konsumentens intressen att tillvaratas?

Lagtexten anger att näringsidkaren är ansvarig för brister i rådgivningen. Det är alltså det finansiella institutet som eventuellt görs skadeståndsskyldigt om konsumenten orsakas förmögenhetsskada till följd av bristfällig rådgivning.

Detta skapar drivkrafter för näringsidkaren att säkerställa att personalen verkligen besitter den kompetens som krävs för att ge adekvat rådgivning eftersom risken att bli skadeståndsskyldig minskar ju mer kompetens rådgivarna besitter.

Oftast har banken en egen produktion av finansiella tillgångar och det är naturligt att man vill sälja dessa till de kunder som man erbjuder rådgivning. Ofta blir rådgivaren också ekonomiskt kompenserad om denne lyckas sälja just dessa produkter som banken producerar. Detta ger givetvis rådgivaren incitament att föreslå bankens produkter även om han eller hon känner till andra produkter på marknaden som skulle passa kunden bättre. Härigenom hamnar rådgivaren i en intressekonflikt då det är rådgivaren som möter kunden och det är rådgivarens ansvar att göra en bedömning om vilken rådgivning som bäst passar kunden.

Rådgivaren kan alltså uppleva en press från sin arbetsgivare att föreslå kunden bankens egna produkter. Att banken indirekt genom dessa ekonomiska incitament gör rådgivaren till en säljare för bankens produkter istället för att låta denne verka som en oberoende rådgivare kan strida mot en av de grundläggande principerna med den nya lagen; att rådgivaren ska erbjuda bästa möjliga rådgivning till kunden. Rådgivaren är genom den nya lagen skyldig genom att oberoende av bankens produkter erbjuda bästa möjliga rådgivning till konsumenten. Rådgivaren ska vara just rådgivare och inte säljare i en rådgivningssituation.

Den bästa rådgivningen sker om rådgivaren kan agera helt oberoende av producenterna till de produkter som han eller hon föreslår till kunden. Detta optimala förhållande är

emellertid svårt, om inte omöjligt, att uppnå då rådgivare nästan alltid är anställda av institut som producerar och har för avsikt att sälja sina produkter.

En annan nämnvärd aspekt är att om rådgivaren är väl medveten om att det är banken och inte rådgivaren själv som kan bli skadeståndsskyldig finns det risk att detta påverkar rådgivarens drivkrafter att föreslå onödigt riskfyllda investeringar. Om rådgivarens kompensation är urformad så att denne tar del av vinster från en lyckad investering men inte av kostnaderna som kan uppstå vid bristfällig rådgivning, kan denne drivas till att föreslå onödigt riskfyllda investeringar. Bestraffningsåtgärder som kan drabba rådgivaren själv är bland annat varningar och indragen licens. Dessa bestraffningar utdelas emellertid sällan och det krävs grov försumlighet för att bestraffningar av dessa slag sker.

Den nya lagen säger att rådgivaren med omsorg ska tillvarata konsumentens intresse, det vill säga sätta konsumentens intressen i första hand framför sina egna och företagets. Risken att kunden erbjuds placeringsalternativ som gagnar företaget, men strider mot konsumentens intressen, borde alltså elimineras genom ett strikt efterföljande av lagen.

4.3 Risken att utsättas för felaktigt anpassad rådgivning

Den nya lagen säger att rådgivaren måste kartlägga konsumentens inkomst, förmögenhet, försäkringssituation etc. En sådan kartläggning bör leda till att konsumenten i mindre utsträckning kommer att erbjudas placeringsalternativ som inte alls passar honom eller henne. Rådgivaren ska också känna till konsumentens kunskaper om den finansiella marknaden för att säkerställa sig om att han eller hon förstår de resonemang som förs. Kunden utbildas i risktänkande, vilket är en förutsättning för att kunden ska kunna följa med i resonemangen. Risken finns annars att konsumenten i alltför hög grad litar på rådgivaren, som visserligen kan handla med goda avsikter men som på grund av missförstånd av konsumentens avsikter erbjuder denne fel placeringsalternativ. Föreslår man till exempel handel med avancerade derivatinstrument, måste konsumenten vara

införstådd att han eller hon kan förlora allt satsat kapital och i värsta fall dessutom försättas i skuld. Företagen förefaller ta detta på stort allvar. Exempel på detta är ingående frågor om konsumentens kunskaper med efterföljande kontrollfrågor för ett säkerställande av att konsumenten är införstådd med vad han eller hon avtalar. Det är genom den nya lagen rådgivarens skyldighet att försäkra sig om att konsumenten förstår de resonemang som förs. Detta ger rådgivaren incitament att utbilda konsumenten i risktänkande och att säkerställa dennes förståelse av vad han eller hon avtalar, vilket i sin tur bidrar till att motverka den informationsasymmetri som föreligger mellan konsument och rådgivare.

4.4 Huruvida ökad dokumentation säkerställer konsumentskyddet

En uppenbar fördel med kravet på dokumentation är att man i efterhand kan konstatera vad som förekommit under rådgivningen. Genom att konsumenten erhåller en kopia av dokumentationen får han eller hon lättare att visa vad som skett under rådgivningen. Inte minst är det viktigt för en eventuell prövning i Allmänna reklamationsnämnden att det finns bevis i form av dokumentation, då nämnden i sina ärenden inte tar del av muntlig bevisning. Dokumenteringen borde härigenom öka konsumentens chanser att få sina fall prövade. Rådgivaren bör rimligen agera med större försiktighet om han eller hon vet att samtalet bandas eller nedtecknas, detta i sin tur leder till att mindre seriösa aktörer försvinner från branschen.

4.5 Prishöjningar

Det förefaller inte som om företagens ökade kostnader kommer att drabba kunden genom prishöjningar av företagens tjänster. Däremot kan man tänka sig att företagens ökade kostnader leder till att företagen väljer mer kapitalstarka kunder. Detta antagande backas emellertid inte upp av den information som erhållits från respondenterna.

4.6 Konsumentens möjlighet till skadestånd

Om konsumenten orsakats skada genom att näringsidkaren agerat vårdslöst har konsumenten rätt till skadestånd enligt den nya lagen. Utan denna rätt till skadestånd hade lagen saknat egentlig betydelse. Risken att göras skadeståndsskyldig utgör ett starkt incitament för näringsidkaren att följa de nya reglerna. Fördelen med den nya lagen är att man genom den omfattande dokumenteringen lättare kan hävda sin rätt, då allt som förekom vid rådgivningstillfället finns dokumenterat. Av samma orsak är det lättare för konsumenten att få sina fall prövade av Allmänna reklamationsnämnden som endast tar del av dokumenterad bevisning.

4.7 Kommer den nya lagen leda till ökad effektivitet på den finansiella marknaden?

Konsumentens förtroende för rådgivaren kommer att öka då konsumenten vet att rådgivaren besitter en viss kompetensnivå. Regeln om kravet på dokumentation kommer att bidra till att minska osäkerheten hos konsumenten. Via omsorgsplikten kan inte rådgivaren undanhålla information från konsumenten då detta strider mot att tillvarata konsumentens intresse. Den överföring av kunskap som sker när rådgivaren måste försäkra sig om att konsumenten förstår resonemangen kring rådgivningen kommer att påverka informationsassymetrin till konsumentens fördel. Detta bidrar till en effektivare marknad då risken för störningar i likviditet och prisbildning på den finansiella marknaden minskar i takt med att informationsassymetrin minskar.

Informationens betydelse för marknadseffektiviteten har behandlats och så även den med ämnet relaterade frågan om tillåtande av handel med insiderinformation. Som nämndes tidigare (avsnitt 2.2.4) ifrågasätts ofta fördelarna med reglering av insiderhandel. Ifrågasättandet handlar i huvudsak om två aspekter, nämligen rättvisa och ekonomisk effektivitet. Är det rättvist att individer tillåts handla baserat på olika mängder av information? Är det ekonomiskt effektivt att tillåta insiderhandel?

Likviditetsberoende handlare är de stora förlorarna när insiderhandel tillåts eftersom marknaden blir mindre likvid vid insiderhandel. Outsiders förväntade avkastning blir mindre då de handlar med bättre informerade aktörer. Outsiders har emellertid minskad risk, eftersom en del av risken avslöjas i tillgångspriset och den återstående risken är mindre. Slutsatsen är dock att välfärden för outsiders alltid minskar. Vinnarna på insiderhandel är uppenbarligen insiders genom deras informationsövertag mot övriga aktörer på marknaden.

Tillåtande av insiderhandel kommer sammanfattningsvis att antingen vara till fördel eller nackdel för marknadsekonomin i stort beroende på hur denna marknad är strukturerad. Det finns med andra ord inget optimalt svar på vad som är rätt eller fel. Man kan däremot identifiera vem som vinner eller förlorar på insiderhandel. Denna slutsats bör också ligga till grund för frågan om man ska skärpa eller ta bort insiderlagstiftningen.

Effekterna av det ökade förtroendet, den minskade osäkerheten och den minskade informationsasymmetrin blir (via minskade transaktionskostnader och det faktum att konsumenten stannar kvar i marknaden) minskad friktion på den finansiella marknaden med ökad effektivitet som följd.

4.9 Slutord

Man kan aldrig fullständigt garantera sig mot förmögenhetsskada på grund av dålig rådgivning, oavsett rådgivarens kompetens, dokumentering av rådgivningstillfället etc. Varje rådgivningssituation är unik och mänskliga faktorer styr händelseförloppet. Den nya lagen kommer emellertid att bidra till att stärka konsumentskyddet på den finansiella marknaden och minska risken för konsumenten att drabbas av förmögenhetsskada. Rådgivarens ansvar för brister i rådgivningen blir större i och med den nya lagen och detta ger rådgivaren incitament att verka på ett sätt som gynnar konsumenten och i förlängningen också effektiviteten på den finansiella marknaden med en starkare samhällsekonomi som följd.

Källor

Leland, Hayne E. *Insider trading: Should it be prohibited?* Journal of political economy, 1992, vol 100, no 4 s. 860-887

Ohlson, Lars, 2002. *Ruinmakarna*, Stockletter AB, Ljungbergs Tryckeri, Klippan.

Ohlson, Lars, 2003. *Ruinmakarna 2*, Börsofferjouren i Sverige AB, Ljungbergs Tryckeri, Klippan.

Matthews, Kent & Parkin, Michael & Powell, Melaine, 1997. *Economics*, Addison Wesley Longman Limited

Pålsson, Anne Marie, 2001. *Lagreglering eller Självreglering av marknaden För finansiell rådgivning* Report No 19

Ross, Westerfield & Jaffe, 2002, 6th edition, *Corporate Finance* (Hill, 2002)

Svensson, A-P, 2004. *Råd till rådgivare: ny lag om finansiell rådgivning till konsumenter*, Stockholm: Svenska fondhandlareföreningen

Trost, Jan, 2002, upplaga 2. *Att skriva uppsats med akribi*, Studentlitteratur, Lund.

Tidskrifter

Finansvärlden nr 8 2004, årgång 94, s 16-18 Bankerna testar rådgivarna olika av Åsa Berner

Sydsvenskan, 24 mars 2003, Kundrådgivare usla på riskanalys av Elisabeth Andersson

Finansvärlden, 3 september 2004, Rådgivare hängs ut av Åsa Berner

Offentligt tryck

SOU 2002:41 Konsumentskydd vid finansiell rådgivning

Lag (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter
Regeringens proposition 2002/03:133

Lag (1991:980) om handel med finansiella instrument

Lag (2005:377) om straff för marknadsmissbruk vid handel med finansiella instrument

Insiderlagen (1990:1342)

FFFS 2004:4 Föreskrifter och allmänna råd om finansiell rådgivning till konsumenter

Marknadstillsyn – att främja väl fungerande finansiella marknader 2004:11
FI Rapport 2004:11 8 dec 2004

Elektroniska källor

www.bankforeningen.se

www.swedsec.se

www.fi.se

www.borsofferjouren.se

www.konsumentbankbyran.se

www.riksdagen.se

www.finansforbundet.se

www.sydsvenskan.se

Sparbarometern:

www.fi.se/templates/listpage_3060.aspx (2005-08-29)

Övrigt

Swedsecs kansli, muntlig delgivning 8 november 2004

André, Britt-Marie, 2004, Konsumenternas Bank- och finansbyrå. Brev daterat 11 augusti, 2004

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN), Brev daterat 18 augusti, 2004

Lars ohlson, 2004. Brev daterat 4 juni 2004

Appendix

Intervjuformulär

- Upplyser ni era kunder om att det finns en ny rådgivningslag? I så fall när?
- Har ni gjort några förändringar sedan den nya rådgivningslagen kom med avseende på informationshämtning och dokumentering?
- Har dessa (eventuella) förändringar lett till ökade kostnader?
- Har ni ökat priserna för era tjänster som en direkt följd av de (eventuella) ökade kostnaderna som den nya rådgivningslagen medfört?
- Är det rent tidsmässigt någon skillnad vid rådgivningstillfället nu och innan den nya rådgivningslagen trädde ikraft?
- Hur anser ni att de högre kraven på informationshämtning av kunden och den ökade dokumenteringen påverkat relationen mellan rådgivare och kund?
- Får man en närmare relation med kunden eftersom man inhämtar mer information om denna eller blir det tvärtom eftersom mycket av tiden går åt till dokumentering?
- Hur upplever ni att kunden upplever frågorna om familjeförhållande, skuldsituation, förmögenhet etc?
- Hur ser Ni allmänt på kravet om dokumentation?
- Är utlämning av dokumentationen något som efterfrågas/uppskattas av kunden?
- Hur har ni löst dokumentationsfrågan rent praktiskt? Bandupptagning/anteckningar?
- Hur har ni löst kunskapskravet? (Eget kunskapstest eller Swedsecs licensiering?)
- Har den nya rådgivningslagen lett till att rådgivaren agerar med större försiktighet (på grund av risk för stämning av missnöjda kunder, indragning av licens etc). Leder detta i såfall till färre affärer och därmed lägre intäkter?

- Har ni upplevt tolkningsvårigheter av den nya lagen eller Finansinspektionens föreskrifter? I så fall vilka?
- Ser ni övrigt några positiva konsekvenser av den nya rådgivningslagen?
- Ser ni övrigt några negativa konsekvenser av den nya rådgivningslagen?
- Hur ser ni på att en missnöjd konsument ofta inte har råd att få sina ärenden prövade i domstol? En förlust i ett mål kan ju många gånger överstiga den initiala förlusten. Är det något ni reflekterat över?
- Finansförbundet gjorde en undersökning som visade att rådgivare ibland känner att de inte har tillräcklig kunskap och utbildning för sina uppgifter. Anser ni att ni personligen har tillräckligt med kunskaper och utbildning för att lösa era uppgifter som rådgivare?
- Hur upplever ni att allmänhetens förtroende är för finansiella rådgivare? Har det skett någon förändring?
- Övriga kommentarer/tillägg

Bilaga

Lagen om finansiell rådgivning till konsumenter

Inledande bestämmelser

1 § Denna lag gäller finansiell rådgivning som en näringsidkare tillhandahåller en konsument och som omfattar placering av konsumentens tillgångar i finansiella instrument eller i livförsäkringar med sparmoment. Lagen är dock inte tillämplig när den som utför rådgivningen enbart förordar en annan placering än som nu sagts. Lag (2004:571).

2 § I denna lag avses med

konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet,

näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten,

finansiellt instrument: fondpapper och annan rättighet eller förpliktelse avsedd för handel på värdepappersmarknaden.

3 § Bestämmelserna i denna lag får inte frångås till nackdel för en konsument.

Näringsidkarens skyldigheter

4 § Näringsidkaren skall

1. se till att den som utför rådgivningen har tillräcklig kompetens,

2. dokumentera vad som förekommit vid rådgivningstillfället, och

3. lämna ut dokumentationen till konsumenten.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela närmare föreskrifter om vad näringsidkaren skall iaktta när det gäller rådgivares kompetens, dokumentation av rådgivning, utlämnande av sådan dokumentation och om undantag från skyldigheten att lämna ut dokumentationen.

5 § Näringsidkaren skall i sin rådgivningsverksamhet iaktta god rådgivningssed och med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. Näringsidkaren skall anpassa rådgivningen efter konsumentens önskemål och behov samt inte rekommendera andra lösningar än sådana som kan anses lämpliga för konsumenten.

Näringsidkaren skall avråda konsumenten från att vidta åtgärder som inte kan anses lämpliga med hänsyn till konsumentens behov, ekonomiska förhållanden eller andra omständigheter.

Skadestånd

6 § Näringsidkare som genom finansiell rådgivning uppsåtligen eller av oaktsamhet orsakar konsumenten ren förmögenhetsskada skall ersätta skadan.

7 § Om konsumenten vill åberopa att finansiell rådgivning har orsakat honom eller henne ren förmögenhetsskada, skall konsumenten underrätta näringsidkaren om detta inom skälig tid efter det att han eller hon märkt eller bort märka att skada har uppkommit.

Om konsumenten inte underrättar näringsidkaren inom den tid som följer av första stycket, faller rätten till skadestånd enligt denna lag bort. Detsamma gäller om konsumenten inte väcker talan inom tio år från rådgivningstillfället.

Tillsyn

8 § Konsumentverket utövar tillsyn över att denna lag och föreskrifter som meddelats med stöd av lagen följs. Verkets tillsyn omfattar dock inte verksamhet som står under Finansinspektionens tillsyn eller verksamhet som bedrivs av advokater.

För tillsynen har Konsumentverket rätt att göra inspektion hos näringsidkare som tillhandahåller finansiell rådgivning och att ta del av samtliga handlingar som behövs för tillsynen. Näringsidkaren skall lämna de upplysningar om verksamheten som begärs för tillsynen.

Om näringsidkaren inte tillhandahåller handlingarna eller lämnar upplysningarna, får Konsumentverket förelägga näringsidkaren vid vite att fullgöra sin skyldighet.

9 § Om en näringsidkare som står under Konsumentverkets tillsyn utför finansiell rådgivning i strid med de krav som ställs i lagen eller i föreskrifter som meddelats med stöd av lagen, får verket vid vite förelägga näringsidkaren att upphöra med finansiell rådgivning.

Om det är tillräckligt får Konsumentverket i stället meddela varning.

10 § Konsumentverkets beslut enligt 8 § tredje stycket och 9 § får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.