



Barne-, likestillings- og
inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO

Dato: 17.06.2015
Vår ref.: 15-896
Deres ref.: 14/3123

Høringsuttalelse - Difi rapport 2015:4 Gjennomgang av det statlige forbrukerapparatet

Vi viser til høringsbrev om Difis rapport 2015:4 Gjennomgang av det statlige forbrukerapparatet som har høringsfrist 22. juni 2015.

Finansmarkedet har vært et prioritert arbeidsområde for både Forbrukerombudet og Forbrukerrådet de senere år. Finans Norge har derfor hatt tett kontakt og jevnlig møter med begge organer, samtidig som vi også har hatt samarbeidsprosjekter og andre kontaktflater. Våre merknader baserer seg hovedsakelig på våre overordnede synspunkter, våre erfaringer fra nevnte samarbeid, samt tilbakemeldinger fra våre medlemmer.

Vi vil dessuten vise til våre merknader til forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, som ble oversendt Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet 8. desember 2014.

Hovedsynspunkter

- Finans Norge er opptatt av at Norge har et velfungerende forbrukerapparat med en tydelig og transparent rolle- og ansvarsfordeling. Dette er viktig for at næringslivet skal ha tydelige og klare rammer å forholde seg til, og for at forbrukerne skal ha god tilgang til og innsikt i sine forbrukerrettigheter.
- Finans Norge mener at Difis rapport er helhetlig og grundig, og setter søkelyset på og drøfter sentrale problemstillinger i tilknytning til det statlige forbrukerapparatet. Vi er i all hovedsak enig i Difis vurderinger og konklusjoner.
- Dagens forbrukerapparat fremstår fragmentert med flere overlappende aktiviteter, målgrupper og satsingsområder. For finansnæringens del hører det med i dette fragmenterte bildet at også Finanstilsynet arbeider med forbrukerbeskyttelse i sitt tilsyn.

- Kombinasjonen av interessepolitiske og forvaltningsmessige oppgaver i Forbrukerrådet er uryddig og svekker organets legitimitet og tillit. Rollen som interesseorganisasjon for forbrukeren lar seg vanskelig kombinere med å være myndighet eller mekler. Det er uryddig at en interesseorganisasjon som er partsrepresentant i flere saker, skal opptre som et myndighetsorgan med nødvendig nøytralitet og objektivitet i andre sammenhenger.
- Finans Norge støtter forslaget om å organisere Forbrukerrådet som en selvstendig interesseorganisasjon, samt forslaget om å samle myndighets- og forvaltningsoppgavene som et felles organ under Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

Mål om et velfungerende forbrukerapparat

Finans Norge er på *prinsipielt grunnlag* opptatt av Norge har et velfungerende forbrukerapparat med en tydelig og transparent rolle- og ansvarsfordeling som er enkel å forholde seg til for både næringsdrivende og forbrukere. Dette er viktig for at næringslivet skal ha tydelige og klare rammer å forholde seg til, og for at forbrukerne skal ha god tilgang til og innsikt i sine forbrukerrettigheter.

Vår oppfatning er at Difis rapport er helhetlig og grundig, og at den setter søkelyset på og drøfter sentrale problemstillinger knyttet til dagens organisering av forbrukerapparatet på en god måte. Finans Norge er i all hovedsak også enig med rapportens konklusjoner. I det følgende vil vi knyttet noen særskilte kommentarer til enkelte deler av rapporten.

Fragmentert forbrukerapparat

Difi viser i rapporten til at dagens forbrukerapparat er kompleks og fragmentert. For finansnæringsens del kan dette bildet utvides i og med at også Finanstilsynet – etter at formålsparagrafen ble endret i 2012 – skal se til at finansinstitusjonene ivaretar forbrukernes interesser og rettigheter i sitt tilsyn. Finans Norge ser regelmessig uheldige utslag av det fragmenterte apparatet; Eksempelvis advarte Finansportalen for ikke lenge siden mot et produkt som Finanstilsynet i neste omgang anbefalte.

Som nevnt innledningsvis har både Forbrukerrådet og Forbrukerombudet temaet ”finansielle tjenester” som satsingsområde. I og med at begge organene følger finansnæringsen tett, har Finans Norge og de to forbrukerorganene mange felles kontaktflater, herunder deltakelse i lovutvalg, styreverv, konferanser osv. Finansnæringsen fremforhandler også løpende diverse mønsteravtaler og har samarbeidsprosjekter med Forbrukerombudet.

De mange kontaktflatene gjør at det stort sett er klart for oss hvilket organ vi skal forholde oss til i den enkelte sak. Samtidig er vi kjent med at dette ikke er like klart for utenforstående. Det faktum at begge organene har samme målgruppe, til dels

sammenfallende satsningsområder, oppgaver som er tilgrensende, lignende navn og at begge organer er aktive i media bidrar ikke til å klargjøre rollene.

Finans Norge er kjent med at Forbrukerombudet og Finanstilsynet i noen grad koordinerer sine aktiviteter på forbrukerområdet. Vi har imidlertid ikke observert tilsvarende koordinering mellom Forbrukerrådet og Forbrukerombudet. I likhet med Difi vil vi derfor stille spørsmål ved om det er hensiktsmessig ressursbruk at to organer har såpass overlappende aktiviteter, målgrupper og satsningsområder.

Rapporten fra Difi omfatter også Forbrukertvistutvalget, Markedsrådet og Statens institutt for forbruksforskning (SIFO). Finans Norge har ikke spesifikke synspunkter på disse delene av forbrukerapparatet, bortsett fra at vi vil konstatere at SIFOs referansebudsjett er basis i de fleste bankers kredittvurderingsmodeller for beregning av likviditetsoverskudd ved låneopptak.

Organisering av Forbrukerrådet mv.

Finans Norge vil understreke at det er uryddig at Forbrukerrådet både har oppgaver som interesse- og forvaltningsorgan. Denne oppgaveblandingen svekker tilliten til organet, særlig i saker hvor Forbrukerrådet skal opptre som klageinstans/mekler eller saksforberedende organ for forbrukertvistutvalget. En interesseorganisasjon er partsrepresentant i flere saker, og det blir uryddig når det samme organet skal opptre som et myndighetsorgan med nødvendig nøytralitet og objektivitet i andre sammenhenger. Dette forhold har vi også påpekt i vår høringsuttalelse til forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Dersom Forbrukerrådet rolle som meklingsorgan skal utvides slik som tidligere foreslått, vil tilliten fra næringssiden reduseres ytterligere.

I likhet med Difi mener vi dessuten at det er demokratisk uheldig og utfordrende for Forbrukerrådets legitimitet at representanter fra forvaltningen på eget initiativ kan påvirke beslutningsprosesser i Stortinget, og at interessedelen av Forbrukerrådet kan drive gjennom tiltak på tross av motstridende faglige vurderinger fra fagmyndigheter og manglende støtte på departementsnivå.

Særskilt om Forbrukerrådets interessepolitiske arbeid

Difi skriver rapportens pkt. 5.2.1 siste avsnitt at bransjeorganisasjoner, særlig innenfor bank og finans, gir uttrykk for at de mener Forbrukerrådets løsningsforslag i en del tilfeller er for svakt faglig fundert. Finans Norge har i direktekontakt med Forbrukerrådet og i vårt møte med Difi gitt konkrete eksempler på blogg- og medieutspill som etter vår oppfatning er svakt faglig fundert og uegnet til å gi forbrukerne nyttig informasjon og veiledning.

Finans Norge finner grunn til å understreke at vi synes det er naturlig at Forbrukerrådet og vi, som hovedorganisasjon, har ulike syn på en del problemstillinger som angår

finansnæringen. Slik skal det også være; finansnæringen er tjent med å bli utfordret på områder der vi kan og bør bli bedre. Vi er likevel av den oppfatning at man bør kunne forvente at synspunktene til en interesseorganisasjon – som i dette tilfellet i tillegg er et offentlig finansiert forvaltningsorgan – er godt faglig fundert og balansert mot andre relevante, viktige hensyn. Den store medieoppmerksomheten Forbrukerrådet får rundt sine innspill – noe som i utgangspunktet er samfunnsmessig positivt – gjør det desto viktigere at utspillene har faglig god forankring.


Omorganisering av forbrukerapparatet

Finans Norge støtter forslaget om å organisere interesseorgandelen av Forbrukerrådet som et selvstendig organ. Vi støtter videre forslaget om å samle myndighets- og forvaltningsoppgavene som et felles organ under Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Hvorvidt dette skal organiseres som et direktorat eller etter funksjonsspesialisering, har vi imidlertid ikke sterke synspunkter på. Det er likevel viktig at omorganisering av Forbrukerombudet ikke resulterer i at organet mister anledningen til å avklare saker gjennom dialog med næringsdrivende.

Endringen i organiseringen vil etter vår oppfatning bidra til at BLD får bredere og mer helhetlig kunnskap som kan benyttes til utforming av politikk og til arbeidet med næringsoverskridende regelverksinitiativer. På dette punkt kan særlig Forbrukerombudet bistå med mye kunnskap fra sitt arbeid med å føre tilsyn med avtalevilkår. Den viktigste konsekvensen er likevel klargjøringen av roller og ansvar.

Med vennlig hilsen

Finans Norge



Idar Kreutzer

administrerende direktør