



Du er advart: du får lån!

Christian Poppe, SIFO

Ansvar for egen velferd

Finansialisering

- Finansnæringens økte betydning som drivkraft i global & nasjonal økonomi
 - Prosess: deregulering f.o.m 1980-årene
 - Resultat: marked for penger..
 - .. som også er tilgjengelig for husholdene
 - ..som dermed får anledning til å bygge egen velferd med lånte penger

Individuelt ansvar

- Innebærer et dobbelt ansvar:
 - Ansvar for egen velferd
 - Ansvar for lån (finansialisert husholdsøkonomi)
- Ansvar et komplimenteres av ustrakte markedstilbud
- Husholdene får ansvar for å fatte kompliserte beslutninger riktig
 - Type produkter, leverandør, volum, investeringsobjekt, livsløpsplan
- Risiko for å velge feil – ansvar for konsekvensene





Forbrukerbeskyttelse

Frihet til å velge

- Kontraktsfrihet
 - Exit-mulighet sikrer konkurranse og maksimal velferd
- Ansvarsprinsipp: Caveat Emptor
 - Forbruker, pass på, eller forbrukeren har skylda
 - Gitt at transaksjonen skjer etter gjeldende reguleringer har forbrukeren ansvar for egne valg
- Statens rolle:
 - Sikre velfungerende markeder
 - Ta seg av de fattige (som ikke har kjøpekraft og dermed faller utenfor distribusjonssystemet)

Svake forbrukere

- Forbrukerne er maktesløse overfor markedskreftene
- Når kjøpekraft er avgjørende for velferd skapes urimelige forskjeller
- Sosial-statens rolle:
 - Redistribusjon av ressurser
 - Hard regulering for å beskytte forbrukeren
- Den moderne velferdsstaten:
 - Markedsvennlige reguleringer for å sikre forbrukernes valgfrihet
 - Sørge for at forbrukeren er informert

Frarådningsplikten

Plikten

- Utlåner skal fraråde låneopptak hvis låntaker alvorlig bør overveie å avstå fra lånet pga..
 - ..økonomisk evne, og/eller
 - ..andre forhold på låntakerens side
- Hvis låntakeren likevel ikke frarådes kan dette føre til lemping av forpliktelsene overfor långiver..
 - ..hvis dette finnes rimelig

Utdyping

- Formalia:
 - Muntlig så tidlig som mulig
 - Skriftlig, senest ved kontraktinngåelse
- Sviktende økonomisk evne:
 - Manglende kredittverdighet
- Andre forhold:
 - Ufornuft: kjøpesummen for en bolig ligger langt over markedspris
 - Manglende evne til å styre økonomien



Hveem & Nyhus: juridisk perspektiv

- Terskelen for frarådning er høy (høy risiko for kunden)
- Frarådningsplikten er dobbeltkommunikasjon
- Kunden sier aldri nei takk til lånet
- Bankklagenemda: kundens forpliktelser lempes aldri
- Ved å underskrive fraskriver kunden seg klagemuligheter
- Konklusjon: loven virker ikke etter intensjonen



Utvidet perspektiv på frarådingsplikten

- Hvis frarådingsplikten IKKE fungerer etter regulators intensjoner, hvordan fungerer den da?
 - Spørsmålet er altså ikke OM loven virker, men HVORDAN den virker
- Påstand: Dette er en lov som (nesten) bare har uintenderte effekter
 - Hvordan har det blitt slik?
 - Er det noe å hente for forbrukeren?





Historisk perspektiv

Utgangspunktet

Før dereguleringen

- Rett til lån gjennom Husbanken
- Politisk styrt rente
- Privatbankenes rolle:
 - Topplån
 - Boliglån til de som ikke fylte Husbankens krav
- Mengderegulering av utlån
 - Bare de beste kundene fikk lån i privatbankene
- Implisitt forbrukerbeskyttelse:
 - Svært lav risiko for at de beste kundene skulle gå på en smell



Etter dereguleringen

- Lån til alle på markedsbetingelser
- Risikoen for mislighold blir reell
 - Staten → Bankene → Kunden
- Svært mangelfull regulering
 - Sikkerhet, men ikke kausjon
 - Kredittkjøp, men ikke andre lån
 - Sparing i pensjonsfond, men ikke sparing i bankkonti
 - Sjekker, men ikke andre betalingsformer
- Formell forbrukerbeskyttelse: Avtaleloven
 - Når folk flest blir forbrukere av en hel rekke banktjenester/produkter blir dette et problem



Banklovkommisjonen (1990-94)

Oppdraget

- Carsten Smith (1987):
 - Eksisterende reguleringer er en vill underskog
- Oppdraget fra Justis/Finans: Forslag til banklov
- Hovedhensyn: Forbrukerbeskyttelse
 - Avtaleloven:
 - Bankene stod fritt til å inngå kontrakter
 - Alle avtaler må følge koder for god forretningsskikk, men...
 - For stort slingringsmonn
 - Ikke hensyn til bankproduktenes spesifikke egenskaper

Kommisjonens arbeid

- Mål: balanse mellom forretningshensyn og forbrukerbeskyttelse
- 7 medlemmer fra bransjen:
 - Hvis ikke konsensus: mildere eller ingen regulering
 - Uttrykt bekymring for kostnader
- 4 medlemmer fra forbrukersektoren
 - Hvis ikke konsensus: strengere regulering
- 8 øvrige medlemmer bidro til bl.a. å sikre at:
 - Lånekontrakter må være skriftlige
 - Långiver har plikt til å informere
 - Kausjonistene ble beskyttet
 - Stabil prising av produkter og tjenester

Frarådningsplikten

Flertallet (12) var mot

- Bankene har ingen interesse av å gi lån til kunder som ikke kan gjøre opp for seg
- Bankenes rutiner for lån var gode nok
- Avtaleloven ville håndtere brudd på god forretningsskikk
- Kanskje bransjen ikke likte tanken på lemping av kundens forpliktelser .. ?

Mindretallets argumenter (7)

- Banken som profesjonell part har kunnskaper som burde komme forbrukeren til gode
- Profesjonelle vurderinger burde avdekke
 - Om lånet er for stort
 - Om betalingsplanene er urealistiske
 - Om kunden er i ferd med å gjøre noe dumt
- Bankene må bidra til å hindre betalingsproblemer
- Enhver bank har fordel av at andre banker fraråder risikolån



Frarådingsplikten politiske kontekst

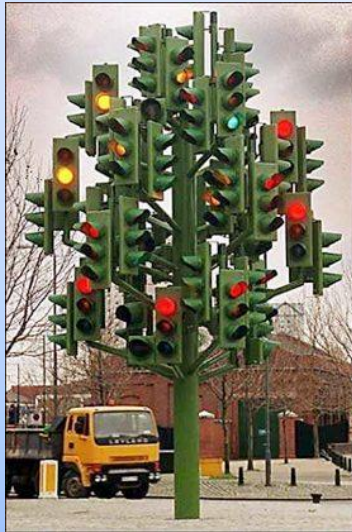
Stortingsflertallet i 1999 for

- Sentrum-venstre enig med kommisjonens mindretall
- Forbrukernes manglende kunnskaper må kompenseres ved hjelp av bankene
- Hard retorikk: «Bankene må temmes» (Tømmerås 1999)
- Forbrukeransvar: fornuftig låneopptak
 - Ta advarselen til følge



Prinsipper, Mål og Midler

- 2 overordnede prinsipper:
 - Forbrukerbeskyttelse
 - Kontraktsfrihet
 - Trafikklys-system med innføring av gul sone
 - Så lenge alle parter er innforstått med risikoen...
- Mål: Avskrekning
 - Bankens oppgave/plikt
- Midler (fra forbrukerdirektivet 2010):
 - Plikt til kredittvurdering
 - Plikt til å forklare kunden
 - Implikasjoner av lånet
 - Hvorfor fraråding



Fraråding i praksis

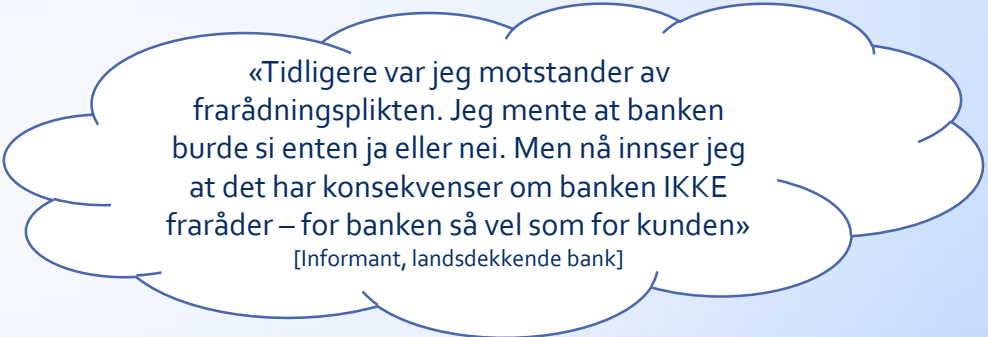
Data



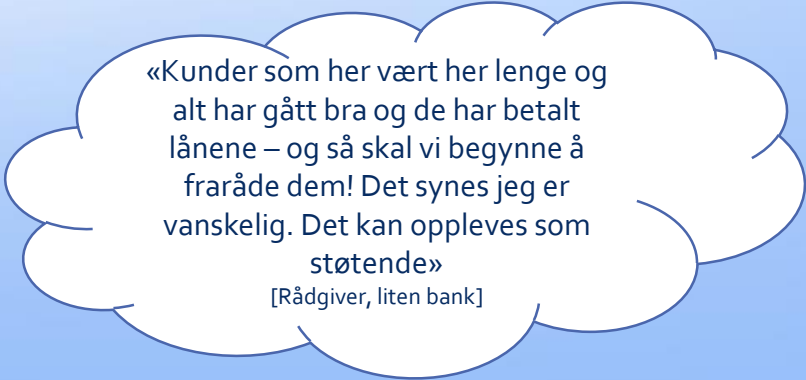
- Loven i seg selv kan ikke predikere hva som foregår mellom långiver og låntaker
 - Til dette trengs empiriske studier
- 29 långiver-intervjuer:
 - 4 agenter
 - 11 intervjuer i 2 landsomfattende banker
 - 9 intervjuer i 2 regionale banker
 - 5 intervjuer i små banker i distriktene
- Intervjuene dekker både rådgivere/låneconsulenter og deres ledere på nivået over
- Spredt over hele landet

Bankene har skiftet standpunkt

- 18 informanter er positive
 - Kunden får en sjanse til å tenke seg om
 - Banken sikrer seg
- 5 er nøytrale
 - Argumenterer som de positive, men tar ikke standpunkt
- 3 har ingen oppfatning
- 3 er negative
 - Plikten er meningsløs
 - Situasjonen er pinlig



«Tidligere var jeg motstander av frarådningsplikten. Jeg mente at banken burde si enten ja eller nei. Men nå innser jeg at det har konsekvenser om banken IKKE fraråder – for banken så vel som for kunden»
[Informant, landsdekkende bank]



«Kunder som her vært her lenge og alt har gått bra og de har betalt lånene – og så skal vi begynne å fraråde dem! Det synes jeg er vanskelig. Det kan oppleves som støtende»
[Rådgiver, liten bank]



Avskrekkende praksis

- Lån er ikke forbudt
 - For bankene er gult er en variant av grønt, ikke rødt
- Fraråding er en salgssituasjon..
 - ..hvor det er lov å si ja til lånet

«Fraråding (som avskrekking) er rent teoretisk Hvis vi ikke mener at lånet er forsvarlig vil de få avslag» [Leder, liten bank]

«Jeg gir kunden et valg. Jeg sier ikke nei. Isteden sier jeg at jeg fraråder deg å ta opp lånet, men basert på informasjonen vi har om deg gir jeg deg valget» [Informant, landsdekkende bank]

«Folk ber ikke om lån for moro skyld. De har behov. Bare de får lånet, kan de leve med fraråding» [Informant, liten bank]



Når kunden likevel avskrekkes

- Nesten alle som frarådes tar lånet
- 5 av 29 informanter har suksess-historier
 - Noen ganger følger kunden rådet
 - Noen ganger trekker kausjonisten seg
 - Noen ganger virker forklaringen
 - Noen strategier virker bedre enn andre

«Noen ganger tar kunden poenget og trekker seg, eller reduserer lånets størrelse»

«Jeg viste kunden budsjettet, så det ville bli tøft. Han reduserte lånet med 1 million»

«Det er bedre å fraråde muntlig tidlig i prosessen. Så unngår vi å måtte fraråde skriftlig»



Plikten til kredittvurdering

- Fraråding er lån som avviker fra finanstilsynets regler
 - Særlig krav til likviditet: 5%-regel
 - ..men også andre krev som 85% egenandel
- Kunden frarådes istedenfor å få avslag hvis..
 - Midlertidig dårlig likviditet
 - Type-eksempel: Nylig utdannede leger/jurister
 - Plettfri historikk
 - Gode buffere
 - Gode sparevaner
 - Eiendeler som kan selges
 - ...kausjoner bringes inn
- Frarådingsplikten har endret bankenes kredittvurderingssystemer
 - Gule saker må begrunnes
 - Beslutningene flyttes ett nivå opp

«Det har gjort noe med systemet vårt.
Nå kommer det et pop-up bilde i
programmet som sier at kunden bare
kan få låne hvis han frarådes først»
[Informant, landsdekkende bank]

«Fraråding har blitt mer eksplisitt i
våre systemer, og det har blitt lettere
å handle i forhold til det»
[Informant, landsdekkende bank]

«Det er automatisert. Det kommer en pop-
up boks når likviditeten er dårlig eller når
egenkapitalen er for liten. Hvis rådgiveren
IKKE fraråder må han begrunne det»
[Informant, landsdekkende bank]



Gul sone

- Den gule sonen er generelt smal
 - ..og antall saker er lavt
- Den gule sonen varierer
 - ..med bankenes risikoprofil
 - Små lokalbanker er mer villige til å tøyne grenser
 - ..og prioriterte kundegrupper
 - Høyinntekts- vs. lavinntektssegment
 - ..og rådgivernes rollefortolkning
 - Hushold med høy inntekt og brukbar likviditet har dyrere forbruksvaner
- Den gule sonen bevisstgjør rådgiverne

«Så er det magefølelsen Ifølge programmet skal jeg fraråde når resultatet er litt under streken og ikke si noe hvis det ligger litt over. Det føler jeg ikke er helt riktig»
[Informant, landsdekkende bank]

«Frarådningsplikten får deg til å tenke over grensetilfellene, og du må snakke med kunden om det»
[Informant, regional bank]

«Frarådningsplikten gjør meg til en bedre rådgiver. Jeg er mer bevisst. Skal jeg gi lånet eller anbefale et mindre lån?»
[Informant, regional bank]



Forklaringsplikt

- Banken må dele profesjonelle innsikter med kunden
 - Kunder som frarådes skal ha en forklaring
 - Forklaringene skal tilpasses kundens nivå
- Kunden må argumentere for hvorfor han likevel skal ha lånet
 - Forklare hvorfor nedbetalingsplanen er realistisk
- Forklaring har en oppdragende effekt

«Jeg forklarer og veileder. Vi går igjennom tallene og jeg sier at forbruket kanskje er litt høyt, og presenterer konsekvensene av å ta lånet så godt jeg kan»
[Informant, regional bank]

«Det er bra å fortelle kunden at dette er et grensetilfelle. Ellers ville han bare ha gått ut av banken med lånet og trodd at alt er ok»
[Informant, regional bank]

«Kunden går inn i kontraktsforholdet med åpne øyne. Vi har vist ham hva kostnadene vil bli»
[Informant, landsdekkende bank]



Forbrukerbeskyttelse

- Bankinformantene legger vekt på at bank og kunde har felles interesser
 - Gode forklaringer i bunnen
- Selvforståelse: banken skal hjelpe
 - ..med å realisere kundens boligdrøm
 - ..med å finne kreative løsninger der det trengs
- Kreative løsninger:
 - Kausjonister
 - Foreldre som betaler deler av lånet
 - Selge en av to biler
 - Sparing for å bygge opp en buffer
 - Finne flere inntektskilder
 - Realistisk budsjett

«De må forstå. Ingen ønsker betalingsproblemer i fremtiden»
[Informant, lokal bank]

«Vi er skeptisk til negativ likviditet fordi da er lånet egentlig for dyrt. Men vi prøver å hjelpe likevel»
[Informant, regional bank]

«Vi bruker modellen til å forklare at kunden egentlig ikke har råd til lånet. Men vi bruker den også kreativt for å finne løsninger der det er mulig»
[Informant, regional bank]

Kontraktsfrihet

- Grunnleggende prinsipp: frihet til å velge
 - Gjelder ikke bare fremtidens velstående, men også folk med svak økonomi
- Banken kan tøyne strikken hvis..
 - ..kunden er fornuftig
 - ..banken har nok sikkerhet
- Frarådingsplikten som instrument for ansvarliggjøring

«Noen ganger har vi kunder med lav likviditet, men som klarer å leve på stramme budsjetter. Basert på erfaring kan vi da gi lån med fraråding. Dette er en subjektiv vurdering, men ikke en beslutning av lav kvalitet»
[Informant, regional bank]

«Noen sier de kan klare å leve på stramme budsjetter. Hvis banken har nok sikkerhet vil ikke vi hindre kunden å ta risikoen»
[Informant, regional bank]

«Kunden må få lov til å ta valg. Vi må kunne legge noe ansvar over på kunden»
[Informant, landsdekkende bank]

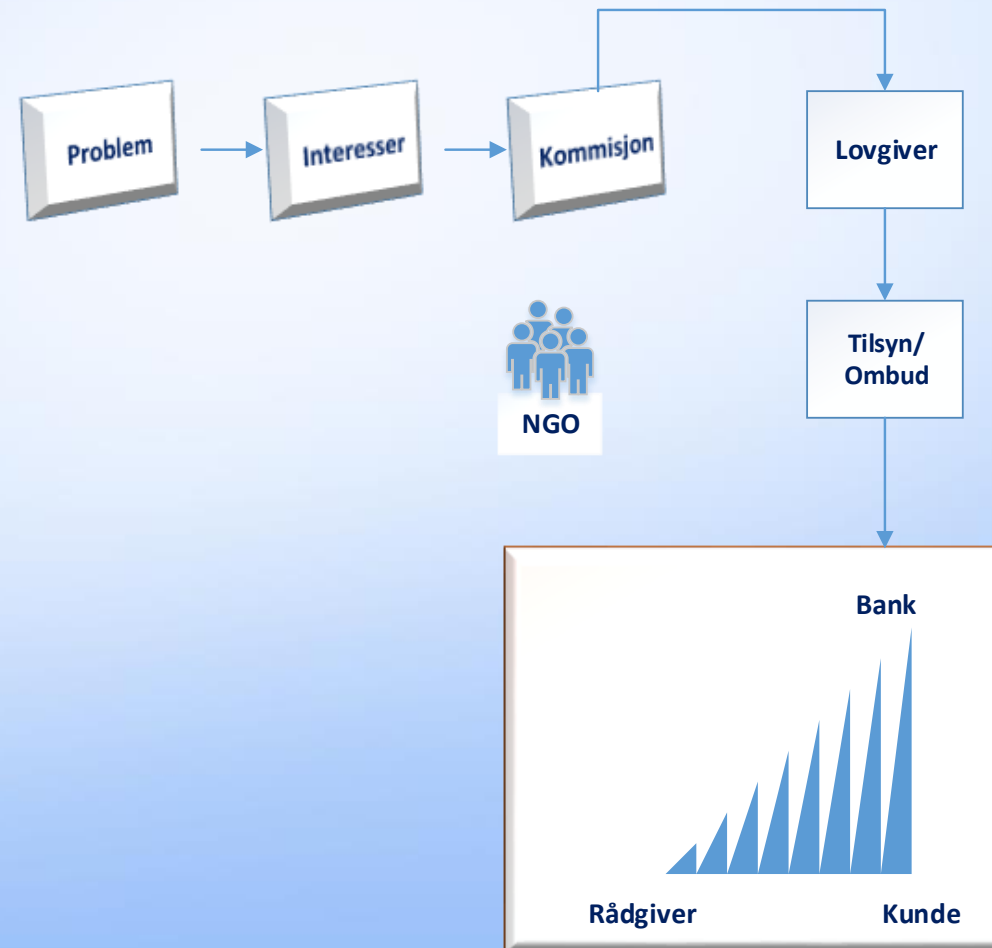




Virker frarådningsplikten? For hvem?

Når gult blir grønt og ikke rødt

- Alle regimer har slingringsmonn
 - Romantisk forestilling: banken som politikernes forlengede arm
 - ...eller bukken passer havresekken
 - De som har mest makt kan utnytte slingsmonnet best
- Rådgiveren er bankens representant..
 - Med fullmakter..
 - ..og produksjonsmål
- Banken gjør gult til grønt
 - Banken håndhever reguleringer innenfor eget salgsoppdrag
 - Tøye grenser, finne nisjer
 - På gulvet: slingringsmonn = skjønn
 - Hvem tjener på det?



Når bank og kunde møtes: gult er kult

Bank

- Kontraktsfrihet: å gi lån er ikke forbudt
- Interesse: selge lån
- Incentiv: 74% av bankenes inntjening i 2014 skrev seg fra renteinntekter
- Dialogen: banken som «den gode hjelper»
 - Gode grunner til å utøve godt skjønn..
 - ..også sett fra forbrukerens side

Kunde

- Kontraktsfrihet: å låne er ikke uansvarlig
- Interesse: velferd, boligdrøm
- Incentiv: sosiale føringer
 - Investeringsideologi
 - Sosiale verdier
 - Funksjonelle: praktisk hverdag
 - Individuelle: «Deilig å eie»
 - Relasjonelle: Bo nær venner og familie i standsmessige områder
 - Status: Gjøre det andre forventer av en
 - Ideologi: frihet





Frarådingsplikt som forbrukerbeskyttelse

Minus

- Juridisk
 - Ansvarsfraskrivelse for banken
 - Tap av rettighet for kunden
 - Mest kritisk for de svakeste kundene
- Praktisk
 - Nesten ingen frasier seg lånet
 - Hvor mye oppfatter kunden av realitetene bak frarådingen?
 - Noen rådgivere tar lettere på fraråding enn andre
- Bransjen definerer selv terskelverdiene
 - Skjønnnet varierer med bankenes risikovillighet..
 - ..og Finanstilsynets bekymring for bankenes soliditet

Pluss

- Et tredelt system med rutiner for gul sone
 - «Den gule fare» blir eksplisitt for alle parter
 - Trolig bedre kredittvurderinger
 - Formelle føringer på kreativt slingringsmonn
- En særlig plikt til å forklare
 - Nyansering av beslutningsgrunnlaget i grønn sone
- Oppdragende
 - Kunder i gul sone får en «pep-talk»
- Større rollebevissthet blant rådgiverne
 - Konsekvenser hvis man IKKE fraråder
 - Bedre innretning i kundesamtalene
- Dessuten: Skjønn er ikke nødvendigvis svindel

Tilbake til et todelt system?



Pluss

- Avslagsplikt istedenfor frarådingsplikt
- Bankene vil da måtte stå til ansvar for IKKE å ha gitt avslag der de burde ha gjort det

Minus

- Hovedutfordringen på forbrukersiden ligger trolig i grønn, ikke rød sone
 - Banken har en tendens til å være overoptimistiske
 - Fellesinteressene er bare tilsynelatende
- Forbrukerbeskyttelse bør tas inn som et eget punkt i lovgivningen rundt finansielle tjenester
 - Rettigheter bør ikke knyttes til soner, men til
 - Profesjonelle kriterier på god rådgivning
 - Bransje-etikk