

2012-10-31

Justitiedepartementet

103 33 Stockholm

## **Konsumenten i centrum - ett framtida konsumentstöd (SOU 2012:43)**

*Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Svenska Fondhandlareföreningen (härefter föreningarna) sitter som huvudmän i styrelsen för Konsumenternas Bank- och finansbyrå tillsammans med Konsumentverket och Finansinspektionen. Mot bakgrund av att utredningens förslag berör verksamheten i Konsumenternas Bank- och finansbyrå lämnar föreningarna ett gemensamt yttrande.*

### **Inledande synpunkter**

Föreningarna välkomnar regeringens ambitioner att förbättra stödet för konsumenter. Som utredningen påtalar har samhällsutvecklingen med de senaste årens Internetutveckling förändrat förutsättningarna för konsumenter både beträffande att söka och jämföra information samt skapat nya konsumtionsmönster. Denna utveckling har till stor del varit positiv för konsumenter som vill göra medvetna och aktiva val.

Rent generellt anser föreningarna att stödet för de svenska konsumenterna håller en hög standard. Myndigheternas stöd, kommunala konsumentvägledare och konsumentbyråerna m.fl. kompletterar varandra. Möjligheten till alternativ tvistlösning genom Allmänna reklamationsnämnden är också en viktig del av konsumentskyddet. Självfallet finns dock möjligheter till förbättringar, i synnerhet beträffande konsumenters kännedom om vart de kan vända sig för information och vägledning.

Trots att informationsstödet håller hög standard anses konsumenternas ställning svag i många situationer och på området för finansiella tjänster har konsumenternas kunskapsunderläge uppmärksammas som ett särskilt problem. Kunskapsaspekternas betydelse för konsumenternas förutsättningar att ta till sig information har bara översiktligt berörts i betänkandet. Kompetenshöjande åtgärder är dock en förutsättning för att konsumenterna ska kunna förstå den information som erbjuds. Finansinspektionens initiativ på området för finansiell folkbildning är mycket välkommet och på det finansiella området bör denna typ av initiativ framhållas som nödvändiga för att höja engagemanget och skapa probleminsikt kring privatekonomi. Det är också ett exempel på de stora fördelarna med samverkan inom branschen.

Föreningarna anser också att privatekonomi bör ges utökat utrymme i grundskolan och särskilt på gymnasiet för att på ett tidigt stadium lägga grunden för privatekonomiskt självförtroende.

En annan aspekt som inte har berörts i utredningen är att en konsument i de allra flesta fall först vänder sig direkt till det företag han eller hon har köpt en vara eller tjänst av för att ställa frågor eller framföra klagomål. Inom finanssektorn finns till exempel klagomålsansvariga dit konsumenter kan vända sig. I många fall kan konsumenten och företaget lösa en eventuell oklarhet eller konflikt redan vid en sådan kontakt. För företagen är systemet med klagomålsansvariga också en fördel eftersom konsumenterna är en viktig källa till kunskap om hur företagets tjänster och produkter fungerar och upplevs. Genom att på ett tidigt stadium fånga upp synpunkter från klagomål, värdera dem och sätta dem i relation till den egna verksamheten kan företagen förbättra sina tjänster. Det är därför viktigt att företagens egna klagomålsrutiner också lyfts fram för konsumenten.

### ***En kontaktyta för konsumenter***

Utredningen föreslår att en elektronisk informationstjänst med samlad konsumentinformation tas fram.

Föreningarna ser fördelar med att konsumenter hittar samlad konsumentinformation på ett ställe men vill förespråka större flexibilitet i informationsinhämtningen än den utredningen föreslår. Utredningen utgår från att all information som ska fylla den elektroniska informationstjänsten ska komma från de informationsansvariga myndigheterna eller organisationer som har ett uppdrag som överensstämmer med de konsumentpolitiska målen. Så kallad kommersiell information ligger utanför den aktuella utredningen. Föreningarna vill dock understryka att även aktörer som inte uppfyller kriterierna för att vara konsumentorganisationer idag tillhandahåller konsumentinriktad information som inte bör uteslutas. De informationsansvariga myndigheterna bör få ansvar för att bedöma om sådan information är tillräckligt neutral för att kunna tjäna som konsumentinformation. Exempel på information är Fondbolagens förenings konsumentinriktade information om fondsparande men även helt kommersiella aktörer bidrar ibland med kunskapshöjande information till konsumenter. Exempel på detta är analysföretaget Morningstars beräkningar och ranking.

Det finns dock en hel del oklarheter i beskrivningen av hur samordningen av den elektroniska informationstjänsten ska gå till i praktiken.

Av betänkandet (s. 202) framgår att *"information ska kunna nås via en ingång utan att konsumenten behöver länkas vidare till den aktuella aktörens webbplats. Det är först om konsumenten efterfrågar mer fördjupad information inom ett visst område*

*eller vill komma åt information som är av mer lokal karaktär som konsumenterna ska behöva länkas vidare.” Samtidigt framhålls att webbtjänsten inte ska ersätta befintliga kanaler utan istället bör ses som en gemensam ingång.*

De föreslagna myndigheterna ska förse webbplatsen med innehåll samtidigt som utredningen föreslår att avtal träffas med konsumentbyråerna om att tillhandahålla information. Byråerna har under en lång tid byggt upp specialkompetens inom respektive område samt byggt upp sajter med omfattande information, prisjämförelser, räkneverktyg etc. Är tanken att denna information helt eller delvis ska flyttas till den gemensamma webbplatsen med ett gemensamt gränssnitt (layout, typsnitt etc.) eller kommer respektive uppgiftslämnare att ha kvar sin grafiska profil etc.? Risken finns att det blir otydligt för konsumenten vem som står som avsändare av informationen. Föreningarna menar att det närmare bör utredas hur ansvaret för informationen ska fördelas mellan informationsleverantörerna vad avser innehållet i informationen men också ansvaret för att informationen tas fram. Utredningen har understrukit att myndigheterna inte förväntas producera information som inte redan idag ligger inom ramen för deras uppdrag. Föreningarna skulle emellertid välkomna ett större ansvar för till exempel Finansinspektionen att producera mer konsumentinriktad information om det finansiella området. En uppgift som väl passar in i myndighetens specialistkompetens.

Föreningarna förordar att den samordnade informationstjänsten utformas som en portal från vilken länkning sker till övriga myndigheter och organisationer och den information som dessa i stor utsträckning redan har tillgänglig på sina hemsidor. Det framstår som onödigt att omarbeta den befintliga informationen för att den ska göras tillgänglig via den nya informationstjänsten. Ska i stort sett samma information finnas på två ställen uppkommer ett ständigt behov av att säkerställa att informationen är korrekt på båda ställena.

I betänkandet föreslås att Konsumentverket framöver även ska få i uppgift att ge allmänheten direktvägledning, istället för att avvisa sådana frågor. Föreningarna tillstyrker en sådan roll för Konsumentverket som innebär en förbättring för de konsumenter som idag saknar direktvägledning i sin hemkommun. Det är dock värt att ytterligare belysa att Konsumentverket kommer att få dubbla roller i och med att verket dels skapar regelverket genom allmänna råd och föreskrifter, dels ger vägledning i det enskilda fallet.

När det gäller byråernas verksamhet är tanken att konsumenten ska slussas till dem via Konsumentverkets callcenter. Redan idag sker detta i viss utsträckning. Risken finns dock att en telefontjänst som ska täcka alla produkter och tjänster inom alla branscher blir väldigt omfattande och om det inte finns tillräckliga resurser kan följden bli långa väntetider för kunder som slussas vidare innan de hittar rätt.

### ***Konsumentbyråernas verksamhet***

I betänkandet föreslås att Konsumentverket och konsumentbyråerna ska delta i informationstjänsten genom att bidra med information och utgöra en "second line-support" i direktvägledningen. Det framgår att detta kommer att leda till ökad efterfrågan på konsumentbyråernas verksamhet, vilket i sin tur kommer att innebära att ytterligare resurser behöver tillföras verksamheterna. Utredningen uppskattar 800 tkr per person som måste anställas, men det har inte analyserats närmare hur mycket mer resurser som kommer att krävas. Konsumenternas Bank- och finansbyrå drivs i form av en stiftelse som i sin helhet finansieras via avgifter från Svenska Bankföreningen, Svenska Fondhandlareföreningen och Fondbolagens förening. Konsumentverket och Finansinspektionen bidrar med hälften av styrelsens ledamöter men tillskjuter inte någon finansiering.

Konsumenternas bank och finansbyrå är idag en opartisk och självständig rådgivningsbyrå som är fristående från sina huvudmän och som självständigt bestämmer hur resurserna ska användas för att byrån på bästa sätt ska fylla sitt uppdrag. Med de förslag som utredningen presenterar får byråerna ett större ansvar för att stötta Konsumentverkets och Finansinspektionens verksamheter. Utredningen föreslår att de myndigheter som sitter i byråernas styrelser av regeringen ska få i uppdrag att verka för att byråerna ska träffa avtal om deltagande i informationstjänsten. Genom att härigenom bli en del av myndigheternas informationssystem blir byråernas inriktning i större utsträckning beroende av de bedömningar som myndigheterna gör.

Mot ovanstående bakgrund och betänkandets föreslagna förändringar anser föreningarna att det finns anledning att närmare utreda byråernas finansiering men även deras roll och ansvar.

SVENSKA BANKFÖRENINGEN

FONDBOLAGENS FÖRENING

Thomas Östros

Pia Nilsson

SVENSKA  
FONDHANDLAREFÖRENINGEN

Kerstin Hermansson