

# Usikrede lån og frarådingsplikten

En undersøkelse av kredittyters anvendelse av og erfaring med frarådingsplikten i forbindelse med utstedelse av gjeld uten pantesikkerhet

**Ragnhild Garaas og Karina Sloth Grindland**

**Veileder**

Professor Ellen Katrine Nyhus

*Masteroppgaven er gjennomført som ledd i utdanningen ved Universitetet i Agder og er godkjent som del av denne utdanningen. Denne godkjenningen innebærer ikke at universitetet innestår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.*

## Forord

Denne masterutredningen er gjennomført som siste del av masterstudiet i økonomi og administrasjon ved Handelshøyskolen ved Universitetet i Agder. Oppgaven er en obligatorisk del av studiet, og utgjør 30 studiepoeng. Målet er at man skal fordype seg innen et valg tema, samt gjennomføre et selvstendig vitenskapelig arbeid.

Formålet med utredningen er å undersøke i hvilken grad frarådingsplikten benyttes ved innvilgning av usikrede lån, og eventuelt om den fungerer etter sin hensikt. Vi ønsker også å se på hvor godt rådgiverne kjenner til plikten, samt hvilken erfaring de har med denne. Media skriver stadig om økende lånopptak og personer som får betalingsproblemer. Vi ønsker derfor å undersøke om det finnes løsninger som kan gjøre kredittvurderingene bedre, og på sikt bidra til lavere gjeldsbelastning i befolkningen.

Arbeidet med denne oppgaven har vært både lærerikt, spennende, og til tider svært slitsomt. Vi har blitt utfordret på andre måter enn tidligere år, og innsamling av materiale og det å opptre som forskere har vært interessant. I løpet av semesteret har vi tilegnet oss mye kunnskap.

Vi ønsker å rette en stor takk til vår veileder, professor Ellen Katrine Nyhus, for svært gode innspill, oppmuntringer og tilbakemeldinger på utredningen. Vi ønsker også å takke Bjørn Skogstad Aamo i Finansdepartementet, Anders Nikolay Kvam i Finanstilsynet og høyskolelektor Dag Jørgen Hveem ved BI for nyttige innspill og hjelp. Deres kunnskap og tilbakemeldinger har vært avgjørende for denne utredningen. Førsteamanuensis Kåre Eriksen fortjener en stor takk for korrekturlesing. Vi vil også takke alle respondentene som var villige til å delta i spørreundersøkelsen og dybdeintervjuene. Videre ønsker vi å takke våre familier for fantastisk støtte de siste fem årene. Og sist, men ikke minst, ønsker vi rette en stor takk til våre gode venner og medstudenter for en flott studietid ved Universitetet i Agder!

Kristiansand, 13. juni 2014

Ragnhild Garaas

Karina Sloth Grindland

## Sammendrag

Hovedformålet med denne utredningen er å undersøke hvorvidt frarådingsplikten overholdes ved utstedelse av usikret gjeld, og om hensikten med bestemmelsen oppnås ved behandling av slike lånesøknader. Dette gjøres ved å sammenligne ulike banker og finansieringsselskapers praksis for kredittvurdering og bruk av fraråding. Datainnsamlingen er foretatt i to omganger. En internettundersøkelse med seks respondenter, samt dybdeintervjuer i åtte foretak. I undersøkelsene ble det stilt spørsmål vedrørende rådgivningsprosessen, låntakers informasjonsplikt, kredittvurderingsprosessen og fraråding.

Utredningen er delt i fem deler. I den første delen introduseres tema og utredningens avgrensning fastslås. Del to presenterer teori og litteratur som er relevant for undersøkelsen, herunder finansiell utvikling, lovverket rundt fraråding, rådgivningsprosessen, faktorer hos kunden og långiver, tiltak for bedre kredittvurdering og andre undersøkelser av relevant karakter. Denne presentasjonen har til hensikt å forklare hvilke forhold som kan utløse fraråding. I den tredje delen presenteres den anvendte metoden. Her forklares bakgrunnen for valg av kvalitativ metode, utvalg, datainnsamling og analyse. Del fire omfatter selve analysen av den innsamlede dataen, og her får man innblikk i hva respondentene faktisk svarte i de to undersøkelsene. Den femte, og siste delen oppsummerer funnene, før det fattes konklusjoner basert på teori, metode og analyse av funn. I tillegg fremmes det forslag til videre forskning.

Det avdekkes at frarådingsplikten ikke benyttes i noen nevneverdig grad i forbindelse med innvilgning av usikrede lån. Det observeres noe forskjell mellom banker og finansieringsselskaper når det kommer til behandling av usikrede lånesøknader, både hva gjelder informasjonsinnhenting og hvilke vurderingskriterier som benyttes. Avslutningsvis drøftes oppfyllelsen av bestemmelsens hensikt, om forbrukeren vernes i tilstrekkelig grad.

## Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>II</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>III</b>
<b>Figurliste</b> .....	<b>VII</b>
<b>Tabelliste</b> .....	<b>VII</b>
<b>Kapittel 1 Innledning</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Introduksjon og motivasjon</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Målsetting og avgrensing</b> .....	<b>3</b>
<b>Kapittel 2: Teori og litteratur</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Finansielle utviklingstrekk og kredittmarkedet</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Utviklingen i Norge .....	5
2.1.2 Kreditt og kredittmarkedet .....	12
2.1.3 Reklame og medias påvirkning.....	15
<b>2.2 Frarådingsplikten</b> .....	<b>17</b>
2.2.1 Bakgrunnen for frarådingsplikten.....	17
2.2.2 Frarådingspliktens formål .....	20
2.2.3 Frarådingsplikten og terskel for fraråding.....	21
2.2.4 Frarådingspliktens nærmere innhold.....	24
2.2.5 Forbrukerens opplysningsplikt og kredittgivers undersøkelsesplikt .....	27
2.2.6 Rettsvirkninger av manglende fraråding .....	29
2.2.7 Frarådingsplikten i praksis.....	30
2.2.8 Frarådingsplikten og markedsføring sett i sammenheng .....	31
2.2.9 Frarådingsplikt i forhold til EØS og de andre nordiske landene .....	32
<b>2.3 Rådgivningsprosess i forbindelse med usikrede lån</b> .....	<b>33</b>
<b>2.4 Faktorer hos kundene</b> .....	<b>38</b>
2.4.1 Økonomisk situasjon.....	38
2.4.2 Generell kunnskap og kompetanse omkring økonomi.....	40
<b>2.5 Faktorer hos långiverne</b> .....	<b>42</b>
2.5.1 Kredittvurdering og kredittscoringssystem .....	43
2.5.2 Kjennskap til kunden og grad av egenredering .....	48
<b>2.6 Gjeldsregister og andre tiltak</b> .....	<b>50</b>

2.6.1 Gjeldsregister.....	50
2.6.2 Undervisning i skolen .....	51
<b>2.7 Andre undersøkelser om frarådingsplikten .....</b>	<b>52</b>
2.7.1 Masterutredninger .....	53
2.7.2 Hveem og Nyhus.....	53
2.7.3 Finansklagenemnda.....	54
<b>2.8 Oppsummering av teori.....</b>	<b>55</b>
<b>Kapittel 3 Metodisk tilnærming .....</b>	<b>57</b>
<b>3.1 Forskningsdesign og valg av metode .....</b>	<b>57</b>
<b>3.2 Utvalg.....</b>	<b>58</b>
3.2.1 Utvalgsstrategi .....	59
3.2.2 Rekruttering av informanter .....	59
3.2.3 Utvalgsstørrelse og beskrivelse av utvalg.....	60
<b>3.3 Metode for datainnsamling .....</b>	<b>62</b>
3.3.1 Gjennomføring .....	63
<b>3.4 Dataanalyse .....</b>	<b>66</b>
<b>3.5 Reliabilitet og validitet .....</b>	<b>67</b>
3.5.1 Reliabilitet.....	67
3.5.2 Validitet.....	68
<b>Kapittel 4 Presentasjon, drøfting og analyse .....</b>	<b>71</b>
<b>4.1 Rådgivningsprosessen og rådgiverens rolle .....</b>	<b>72</b>
4.1.1 Gjennomføring og formål med kundemøte .....	72
4.1.2 Kjennetegn ved kunden og økonomisk kunnskap.....	77
4.1.3 Oppsummering rådgivningsprosessen og rådgiverens rolle.....	80
<b>4.2 Låntakers informasjonsplikt .....</b>	<b>82</b>
4.2.1 Informasjon fra søker .....	82
4.2.2 Etterprøving.....	84
4.2.3 Oppsummering låntakers opplysningsplikt.....	86
<b>4.3 Kredittvurderingsprosessen .....</b>	<b>87</b>
4.3.1 Kredittvurdering og kredittscore .....	88
4.3.2 Incentiver til salg og endringer i disse.....	94
4.3.3 Gjeldsregister.....	94
4.3.4 Endring i produkttilbud og i markedsføringen av usikrede lån.....	96
4.3.5 Oppsummering kredittvurderingsprosessen.....	97
<b>4.4 Frarådingsplikten.....</b>	<b>100</b>

4.4.1	Anvendelse av frarådingsplikten i forbindelse med usikrede lån .....	100
4.4.2	Retningslinjer for fraråding .....	103
4.4.3	Frarådingsplikdens funksjon .....	106
4.4.4	Frarådingsplikdens effektivitet .....	108
4.4.5	Økende gjeldopptak og bedre kredittvurdering .....	109
4.4.6	Oppsummering frarådingsplikten .....	112
<b>4.5</b>	<b>Refleksjon om lav responsrate.....</b>	<b>113</b>
<b>Kapittel 5</b>	<b>Avslutning.....</b>	<b>115</b>
<b>5.1</b>	<b>Oppsummering av funn .....</b>	<b>115</b>
<b>5.2</b>	<b>Konklusjon .....</b>	<b>116</b>
<b>5.3</b>	<b>Implikasjoner og forslag til videre forskning .....</b>	<b>121</b>
<b>Referanseliste</b>	<b>.....</b>	<b>123</b>
<b>Appendices</b>	<b>.....</b>	<b>130</b>
<b>Appendix 1)</b>	<b>BKN-2002-024 .....</b>	<b>130</b>
<b>Appendix 2)</b>	<b>BKN-2009-090 .....</b>	<b>131</b>
<b>Appendix 3)</b>	<b>Uttalelse nr. 2011-386 .....</b>	<b>132</b>
<b>Appendix 4)</b>	<b>Uttalelse 2011-268.....</b>	<b>133</b>
<b>Appendix 5)</b>	<b>BKN-2006-058 .....</b>	<b>134</b>
<b>Appendix 6)</b>	<b>Uttalelse nr. 2011-477, nr. 2011-476 og nr. 2011-475.....</b>	<b>135</b>
<b>Appendix 7)</b>	<b>Forespørsel om å delta i undersøkelsene .....</b>	<b>136</b>
<b>Appendix 8)</b>	<b>Intervjuguide – internettbasert spørreundersøkelse.....</b>	<b>137</b>
<b>Appendix 9)</b>	<b>Intervjuguide – dybdeintervju .....</b>	<b>142</b>
<b>Appendix 10)</b>	<b>Resultattabell internettbasert undersøkelse.....</b>	<b>145</b>

## Figurliste

Figur 2. 1: <i>Forbruksgjeldens relative andel av inntektene</i> . Hentet fra "Hvorfor øker antall gjeldsordningssaker i Oslo?" s. 53. (SIFO, 2013).....	10
--	----

## Tabelliste

Tabell 2. 1: <i>Utviklingen i forbrukslån i et utvalg selskaper</i> . Hentet fra "Finansielt utsyn 2014" s. 22. (Finanstilsynet, 2014) .....	6
Tabell 3. 1: Bakgrunnsinformasjon om informanter i den internettbaserte undersøkelsen .....	61
Tabell 3. 2: Bakgrunnsinformasjon om informanter i dybdeintervjuene .....	62
Tabell 4. 1: Oppsummering av bankenes rådgivnings-/saksprosess .....	81
Tabell 4. 2: Oppsummering av finansieringsselskapenes rådgivnings-/saksprosess .....	82
Tabell 4. 3: Sammenligning av bankenes informasjonsinnhenting.....	86
Tabell 4. 4: Sammenligning av finansieringsselskapenes informasjonsinnhenting.....	87
Tabell 4. 5: Sammenligning av bankenes kredittvurderingsprosess .....	98
Tabell 4. 6: Sammenligning av finansieringsselskapenes kredittvurderingsprosess.....	99
Tabell 4. 7: Sammenligning av bankenes anvendelse av frarådingsplikten.....	112
Tabell 4. 8: Sammenligning av finansieringsselskapenes anvendelse av frarådingsplikten ..	113

# Kapittel 1 Innledning

## 1.1 Introduksjon og motivasjon

Media publiserer stadig artikler om økende gjeld i norske husholdninger (Se f.eks. Bruaset, 2012b; Njarga, 2013) og fokuserer sterkt på hvordan kredittkort og forbrukslån "råselges" til forbrukerne (Hoemsnes, 2013, 2014; Moflag, 2013b). Folk får stadig større problemer med å betjene gjelden sin (Steen, 2013; Wig & Lunde, 2014) og selv om antall mislighold er på vei ned, så er fremdeles størrelsen på beløpene stigende (Finanstilsynet, 2013a). TV-program som for eksempel *Luksusfellen* har bidratt til at låntyper som kredittkortgjeld og forbrukslån har fått økt fokus. Selv om media nærmest driver skremselspropaganda, har opptaket av denne typen gjeld vært jevnt økende de siste årene. Høsten 2013 publiserte Dine Penger en artikkel om den økende andelen betalingsanmerkninger. I denne artikkelen opplyser kredittselskapet Experian at det nå er 231.108 nordmenn som er økonomisk svartelistet, en økning på 7.728 sammenlignet med utgangen av 2012 (Lekve, 2013b). Betalingsanmerkninger vil som hovedregel knytte seg til forbruk, ettersom de fleste vil velge å prioritere å betale boliglånet og strømregningen før de velger å tilbakebetale eventuell forbruksgjeld (Poppe, 2001).

På tross av at den generelle økonomiske utviklingen i Norge i dag er god, med lave ledighetstall, lave boliglånsrenter og høyt lønnsnivå, har man sett en tendens til økende gjeldsbelastning. Dette har igjen ført til større etterspørsel etter gjeldssanering og økonomiske rådgivningstjenester blant forbrukerne. Bakgrunnen for den økte etterspørselen er sammensatt. Både forskning på feltet og statistiske opplysninger om gjeldsutviklingen og sammensetningen på ulike områder, tyder på at for høyt opptak av forbrukskreditt er en betydelig årsaksfaktor. Forbrukskreditter omfatter kredittkort, kjøpekreditter i butikker og usikrede forbrukslån, altså lån uten pantesikkerhet (Prop. 195 L (2012-2013)). Denne, nærmest paradoksale utviklingen er svært interessant; hvorfor tar husholdningene opp store, dyre lån når lønnsutviklingen er stigende? Samtidig kan man spekulere i hvorfor bankene og finansieringsselskapene fortsetter å låne ut slike risikable lån. Konsekvensene av mislighold er mange og store, og kan blant annet føre til at man får problemer med å få nye lån ved senere anledninger, eller hindre at man får drømmejobben (Gisvold, 2011). Videre kan gjeldsproblemer påvirke helsen, både ved at problemene medfører store psykiske og sosiale



belastninger, i tillegg til de økonomiske konsekvensene (Tufte, 2005). Det er også funnet indikasjoner på at flere blir syke av å leve med økonomiske problemer (Poppe, 2005b).

Forbrukervernet i Norge er sterkt, og det eksisterer en rekke ulike forbrukervernsregler. Innenfor finanstjenester er frarådingsplikten etter finansavtalelovens § 47 særlig sentral (Finansavtaleloven, 1999). Hensikten med frarådingsplikten er å beskytte forbrukerne fra å ta opp ulike typer gjeld de ikke er i stand til å betjene. Ved behandling av lånesøknader er finansrådgivere pålagt en plikt å fraråde kunden å ta opp et lån, dersom man har grunn til å tro at personen muligens ikke er i stand til å betjene lånet på en tilstrekkelig god måte. Med andre ord, profesjonelle rådgivere bør ikke yte lån til låntakere dersom de ikke har økonomisk evne til å bære det (NOU 1994: 19, 1994). I henhold til finansavtalelovens § 47 skal frarådingen skje skriftlig, og om mulig også muntlig. Dersom kunden velger å ta opp lånet på tross av frarådingen skal han/hun skrive under på at frarådingen har funnet sted. I tilfeller hvor fraråding bør skje og ikke har blitt gjennomført, kan lånet lempes så vidt dette finnes rimelig (Finansavtaleloven, 1999). I 2010 ble finansavtaleloven utvidet ved innlemming av kredittkjøpsloven, og dermed omfatter finansavtaleloven § 47 også usikrede lån som kredittkort, forbrukslån og andre kredittkjøp.

Siden gjeldsutviklingen ikke samsvarer med den økonomiske utviklingen ellers, kan man spørre om frarådingsplikten faktisk fungerer, og i tilfelle i hvilken grad. Gjennom denne oppgaven ønsker vi å belyse dette.

Flere masterutredninger har tatt for seg frarådingsplikten i forhold til boliglån. Lene Marita Solvang Kivelas utredning fra 2013; *Boliglån: Fungerer frarådingsplikten etter sin hensikt?* (Kivela, 2013) har et økonomisk utgangspunkt. Stine Eliassen sin utredning fra 2009; *Bankens frarådingsplikt ovenfor låntakere – blir formålet oppfylt?* (Eliassen, 2009) og Linn Guste-Pedersens utredning fra 2012; *Frarådningensplikten til en finansinstitusjon etter finansavtaleloven § 47* (Guste-Pedersen, 2012), har begge juridisk vinkling. Alle disse, og flere andre fokuserer på frarådingsplikten i forbindelse med boliglån, men det finnes ingen som tar for seg frarådingspliktens anvendelse og funksjon ved usikrede låneopptak. På bakgrunn av dette ønsker vi å undersøke om frarådingsplikten benyttes, og i tilfelle om den fungerer formålstjenlig, altså som et ”beskyttelsesvern” for forbrukerne.

## 1.2 Målsetting og avgrensing

Utredningen har en kvalitativ tilnærming, og på grunnlag av tidsbegrensning og ressurser er intervjuene gjennomført i to omganger, på to forskjellige måter. Første runde var en internettbasert undersøkelse gjennom systemet SurveyXact, hvor vi etter stor innsats, kun oppnådde å få svar fra 6 av de 50 bankene og finansieringsselskapene vi sendte forespørsel til. I andre omgang ble det gjennomført 8 dybdeintervjuer i et utvalg banker og finansieringsselskaper. Utvalget består av finanspersoner som til daglig arbeider med usikrede lån.

Utredningen gjelder usikrede lån og er undersøkt med hensyn til rådgiveres atferd og erfaringer når de innvilger slike lån. I denne prosessen vil det være mange faktorer som påvirker både rådgivningen og bruken av frarådingsplikten. Vi ønsket derfor fokusere på områder som kundens økonomiske situasjon, kundens forståelse av økonomi, hvordan bankene og finansieringsselskapene vurderer kundene sine gjennom kredittscoringssystemer og hvilke kriterier som skal til før fraråding finner sted. Det vil også være relevant å se på regler og retningslinjer finansieringsinstitusjoner må følge i prosessen, og om det finnes tiltak som kan iverksettes for å gjøre frarådingsplikten mer effektiv.

Det er hovedsakelig tre typer usikrede lån; kredittkort, forbrukslån og kredittkjøp/avbetalingskjøp. At et lån er usikret vil si at det ikke er pantsatt i noen formueseiendel som kan løses inn i institusjonen ved mislighold av lånet. Ettersom behandlingstiden av kredittkjøp/forbrukslån ofte er rask, vil det gjerne være enklere for finansvirksomheten å avslå lånet fremfor å bruke tid på å undersøke kundens økonomiske situasjon ytterligere. Dermed kan man anta at fraråding sjelden finne sted ved små lånopptak. På bakgrunn av dette ønsket vi å konsentrere utredningen omkring relativt store lånebeløp, fortrinnsvis lån mellom 100.000 og 400.000 kroner. Ettersom det var vanskelig å få institusjoner til å samarbeide, var det nødvendig å justere beløpsintervallet ned til 5.000-400.000 kroner.

Basert på det ovenstående kommer vi frem til følgende problemstillinger for utredningen:

*Hvordan benyttes frarådingsplikten i forbindelse med usikret långivning, og i hvilken grad oppfylles frarådingspliktens hensikt ved slike utlån?*

Andre punkter som utredningen vil ta for seg, er for det første om lovendringene i 1999 og 2010 har ført til noen reell endring av kredittgivningspraksisen, da spesielt for usikrede lån. I

tillegg ønsker vi å undersøke hvilke vilkår som utløser fraråding av usikrede lån, altså om det finnes ulike egenskaper ved kundene som fører til fraråding, og hvor terskelen for avslag ligger.

Resten av utredningen er organisert på følgende måte; del to presenterer teori og litteratur som er relevant i forbindelse med undersøkelsen, samt faktorer på kundens og finansieringsinstitusjonenes side som kan forklare bruken av frarådingsplikten. Del tre presenterer utredningens metodiske tilnærming, både opplegget for den nettbaserte undersøkelsen og de kvalitative dybdeintervjuene. Her forklares valg av metode, utvalg, datainnsamling og dataanalyse. Del fire er selve analysen av dataene som er samlet inn. Her fremkommer det hva de intervjuede faktisk. Del fem er den avsluttende delen, med oppsummeringer og konklusjoner i forhold til den innsamlede informasjonen. I tillegg gis det forslag til eventuelle tiltak og videre forskning.

## Kapittel 2: Teori og litteratur

I dette kapittelet presenteres litteratur og teorier som er relevant for den videre undersøkelsen av frarådingspliktens anvendelse i forbindelse med usikrede lån.

### 2.1 Finansielle utviklingstrekk og kredittmarkedet

#### 2.1.1 Utviklingen i Norge

Hvert år publiserer Finanstilsynet tilstandsrapporten *Finansielle utviklingstrekk*. Rapporten gir en fremstilling av norsk økonomi i lys av utviklingen i markedene og økonomien generelt, og blant annet blir norske husholdningers gjeld tatt for seg. Gjelden i norske hushold er på et rekordhøyt nivå og vokser i tillegg raskere enn inntektene (Prop. 195 L (2012-2013)). Rapportene fra 2013 og 2014 viser at mesteparten av gjelden er relatert til bolig, og gjeldsbelastningen øker frem til forbrukerne fyller 40 år, mens den deretter er fallende. Husholdningenes gjeld utgjorde til sammen 2.405 milliarder kroner ved utgangen av mars 2013, en oppgang fra 2.004 milliarder kroner måneden før (Finanstilsynet, 2013a). Selv om gjelden er høy og økende, er det rapportert om lite mislighold til norske banker. For banknæringen samlet sett har tapene på utlån vært relativt stabile de siste årene. Utlånstapene i 2013 utgjorde 0,2 prosent av den totale utlånsmassen til publikum og næring, og er tilnærmet uendret fra de tre foregående årene (Finanstilsynet, 2014).

Rapporten tar fortrinnsvis for seg boliglån og andre typer lån med pantesikkerhet, men har også et avsnitt hvor fokuset er forbrukslån. Denne låntypen er i følge Finanstilsynet forholdsvis lite utbredt, og sammen med strenge kredittvurderinger og høye avslagstall utgjør låntypen kun i underkant av 3 prosent av husholdenes gjeld (Finanstilsynet, 2014). Forbrukslån tilbys i flere ulike former, og omfatter både kortbaserte lån og andre forbrukslån uten sikkerhet opp til 400.000 kroner. Den effektive renten på slike lån er gjennomgående høy, men varierer mye i forhold til blant annet nedbetalingstid og lånebeløp. Virksomheten til et utvalg selskaper (22 stykker i utvalget, hvorav 13 banker og 9 finansieringsselskaper) kartlegges jevnlig av Finanstilsynet (Finanstilsynet, 2013a). Disse selskapene har til sammen en markedsandel på 90 prosent.

Selv om forbrukskreditter utgjør mindre enn 3 prosent av den totale utlånsmengden (Finanstilsynet, 2014) kan likevel belastningen for de enkelte hushold ofte være stor (Prop. 195 L (2012-2013)). Dette skyldes at i noen tilfeller er kostnadene knyttet til et usikret lån, vesentlig høyere enn kostnadene for et boliglån. For å illustrere dette kan man sammenligne samlet årlig lånebetjening, det vil si totale renter og avdrag, knyttet til et forbrukslån på 150.000 kroner med et boliglån på 1,5 millioner kroner. Dersom rentesatsen er 12 prosent på forbrukslånet, med en løpetid på 3 år, vil det utgjøre en total kostnad på mer enn 60.000 kroner årlig, avhengig av utestående beløp. For et boliglån med i underkant av 4 prosent rente, en nedbetalingstid på 30 år, og redusert avdragssats de første årene, vil total kostnaden for dette lånet utgjøre omtrent 60.000 kroner. Dette viser at selv om forbrukslånet er av en langt mindre størrelse enn boliglånet, sier det lite om hvor problematisk denne kreditten kan være for husholdene (Prop. 195 L (2012-2013)).

Finansielle utviklingstrekk 2013 og Finansielt utsyn 2014 skisserer at veksten i forbrukslån på ny er stigende (Finanstilsynet, 2013a). Etter finanskrisen i 2008 gikk antall forbrukslån kraftig ned etter en enorm stigning fra tusenårsskiftet. Årsveksten ved utgangen av 2013 var 8,0 prosent, se *Tabell 2.1*. Utlånsveksten var noe lavere enn for finansieringsselskaper generelt, men høyere enn veksten i utlånene til personkunder i norske banker (Finanstilsynet, 2014).

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Forbrukslån (mill.kr)	36 925	43 352	43 936	48 913	58 118	62 693	67 723
Årsvekst %	18,9	17,4	1,4	3,0	5,1	7,8	8,0
Tap i % av forbrukslån (annualisert)	0,9	2,2	3,1	2,7	1,5	1,3	1,3
Nettorente i % av GFK (annualisert)	9,8	8,8	11,8	12,0	11,3	11,6	11,9
Resultat ord. drift i % av GFK (annualisert)	5,5	3,3	5,4	5,7	6,5	6,9	7,1
Brutto mislighold, 30 dg, i % av forbrukslån				10,0	8,4	7,6	7,6

**Tabell 2. 1:** Utviklingen i forbrukslån i et utvalg selskaper. Hentet fra "Finansielt utsyn 2014" s. 22. (Finanstilsynet, 2014)

Målt i forhold til gjennomsnittlig forvaltningskapital (GFK) ser man omtrent samme resultat i 2013 som i 2012. Antall misligholdte forbrukslån har gått ned, men nivået på tap og mislighold på slike lån ligger høyere enn gjennomsnittlig tap og mislighold i banker og finansieringsselskaper generelt. ”Netto renteinntekter har siden 2009 ligget stabilt på over 11 prosent av gjennomsnittlig forvaltningskapital, noe som indikerer at selskapene priser inn at det er høyere risiko knyttet til forbrukslån enn lån med pantesikring” (Finanstilsynet, 2013, s. 58-59).

Finanstilsynets undersøkelse viser at forbrukslån i liten grad ytes til yngre låntakere, og at andelen unge har vært stabil de siste årene. Den faktiske utlånsandelen til den yngste aldersgruppen utgjorde 7,8 prosent ved utgangen av 2013. Mens låntakere i aldersgruppen 40-49 år sto for den største andelen av forbrukslån, med i overkant av 30 prosent. Mer enn halvparten av forbrukslånene var gitt til låntakere mellom 40 og 60 år. (Finanstilsynet, 2014). Unge låntakere får i svært stor grad blankt avslag på lånesøknadene sine, da bankene vurderer risikoen ved unge kunder som for stor. Videre ble det gjennomført en undersøkelse av Nordea, der man fant at norsk ungdom er gjeldsverstinger, sammenlignet med dansk og svensk ungdom (Lekve, 2013a). I dette ligger at norsk ungdom misligholder usikrede lån i større grad enn annen skandinavisk ungdom. Dette må anses å være grunnen til at de unge får avslag på sine lånesøknader. Også Finanstilsynets undersøkelse viser dette, låntakere under 30 år er de som misligholder forbrukslån i størst grad, selv om det påpekes at det har vært en liten nedgang fra 2012 til 2013 i misligholdet for personer mellom 18 og 29 år (Finanstilsynet, 2014).

### **Inkassoutvikling**

Som nevnt innledningsvis har det også vært en økning i antall inkassosaker. Finanstilsynet gjennomførte en undersøkelse for å kartlegge hvilke kravstyper og aldersgrupper inkassosakene er fordelt på (Finanstilsynet, 2014). Av inkassosaker under behandling ved utgangen av 2013, var 12,5 prosent av sakene knyttet til forbrukslån, en svak nedgang fra drøyt 13 prosent i 2012. Av disse inkassosakene var det en reduksjon i andelen saker for de yngre aldersgruppene (18-30 år og 30-39 år), mens det var en økning i de øvrige aldersgruppene. Generelt har det vært en sterk økning i antall inkassosaker de siste årene, men dette betyr ikke nødvendigvis at det har vært en økning i det reelle misligholdet. Det er ulike årsaker til at antall krav har økt; for det første sender bedrifter raskere ubetalte krav til inkasso, og flere av disse inkassoforetakene er med i Finanstilsynets utvalg (Finanstilsynet,

2014). I tillegg bør det påpekes at inkassobransjen er en svært lønnsom bransje som er i stadig vekst, noe som kommer av forhold både på skyldner- og næringslivssiden (Poppe, 2005a). Andre elementer som kan forklare økningen er at bedrifter opererer med noe kortere betalingsfrister i dag enn hva som var vanlig tidligere (Paulsen, 2004). Samt at nye og bedre systemer fører til at purringer sendes ut raskere enn før. I tillegg gjelder ikke inkassooversikten kun for privatpersoner, men i tilfeller er også bedrifters gjeld og mislighold inkludert.

Økningen i antall inkassosaker sier imidlertid ingenting om hvor mange *personer* som ikke betaler i tide, og en person kan ha mer enn ett utestående krav. I forbindelse med prosjektnotatet *Betalingsproblemer som sosialt fenomen* (Poppe, 2005a) ba SIFO (Statens institutt for forbruksforskning) Lindorff om å undersøke dette. Inkassoselskapet rapporterte i 2001 at de hadde saker på 213.000 forskjellige personer, og at 70.000 av disse hadde hatt sak på seg to år tidligere (Poppe, 2005a). Ettersom saksmengden har økt betraktelig de siste årene, med en økning fra i underkant av 3,9 millioner saker i 2007 til i overkant av 6,7 millioner saker i 2013 (Wig, 2014), er det nærliggende å tro at betraktelig flere personer har betalingsproblemer i dag enn i 2001. Her bør det imidlertid påpekes at selv om saksmengden har økt, skjer innbetaling av kravene på et tidlig tidspunkt i inndrivelsesprosessen i omtrent en tredjedel av sakene. Dette indikerer at det i et stort antall saker ikke er alvorlige betalingsproblemer (Finanstilsynet, 2014).

### **Gjeldsordningsutvikling**

Media er som nevnt opptatt av å dokumentere gjeldsøkningen og andre økonomiske problemer i norske hushold. Spesielt fokus får bruken av kredittkort og forbrukslån, som for eksempel Fædrelandsvennens sak om ekteparet som finansierte ferieturen til Las Vegas med kredittkortet (Flaatten, 2014). I en rapport fra Statens institutt for forbruksforskning (heretter kalt SIFO) har Christian Poppe og Randi Lavik undersøkt hvorfor antall gjeldsordningssaker har økt i Oslo i perioden 1999 til 2011 (Poppe & Lavik, 2013). Her ble det funnet fem forhold til forklaring av denne økningen; forbrukslånenes nye rolle, inntog av nye inntektsgrupper, flere eldre med gjeldsproblemer, flere par med barn i økonomiske vansker, og flere søkere med ikke-norsk etnisk bakgrunn. Av disse ble innslaget av forbruksgjeld trukket frem som den mest iøynefallende årsaken til vekst i saksmengden (Poppe & Lavik, 2013).

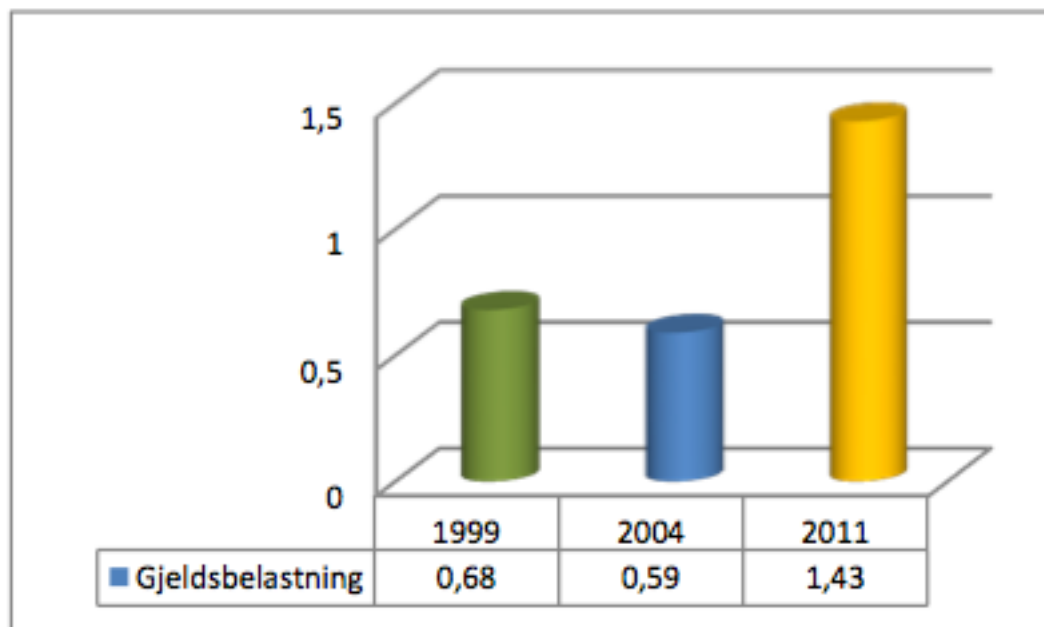
I 2011 var fordelingen av gjeldstyper i gjeldsordningssakene henholdsvis *forbrukslån*, med gjennomsnittsbetrag på 385.000 kroner, *skatt* med gjennomsnittlig betrag på 315.000 kroner, deretter *annen gjeld* (152.000 kroner i gjennomsnitt) og *bolig* (150.000 kroner i gjennomsnitt). Videre følger gjeldsposter til næring, ubetalte regninger, studiegjeld, straff, kausjon, bil, bidrag og kommune. Som man ser er det ingen tvil om at det i 2011 er forbrukslånene som er den største posten av totalgjelden til de som søker gjeldsordning. Sammenligner man dette med tallene fra 1999 og 2004, ser man at forbrukslånene representerer et langt større problem i dag enn det gjorde på 1990-tallet og begynnelsen av 2000-tallet (Poppe & Lavik, 2013).

Undersøkelsen viser også at andelen er høyest for forbrukslån; i 1999 og 2004 var andelen søkere med forbruksgjeld i sin gjeldsportefølje 67 prosent. I 2011 hadde denne andelen økt til 90 prosent, noe som må sies å være en markant økning (Poppe & Lavik, 2013). Av gjeldsporteføljene i undersøkelsen utgjør forbruksgjeld i gjennomsnitt 40 prosent, og 2011 skiller seg sterkt ut fra de to andre måletidspunktet med hensyn til denne gjeldstypen. Både i 1999 og 2004 var det kun 6 prosent av søkerne som hadde forbruksgjeld større enn 500.000 kroner, og mer enn halvparten av søkerne hadde mindre enn 50.000 kroner i slik gjeld på de to tidspunktene, de fleste hadde faktisk ingen forbruksgjeld. Frem mot 2011 endrer dette mønsteret seg radikalt, og da undersøkelsen ble gjennomført var det kun 9 prosent av søkerne som ikke hadde slik gjeld. Over halvparten av søkerne har forbruksgjeld som utgjør mer enn 200.000 kroner, og hele 27 prosent har over en halv million i denne typen gjeld. Videre er forbruksgjelden særlig høy blant de med høy inntekt, selv om også lavinntektsgruppene har opparbeidet seg betydelig forbruksgjeld (Poppe & Lavik, 2013). Det må imidlertid påpekes at ettersom det har vært en relativt lang periode med moderate gjeldsproblemer for norske husholdninger som helhet, som følge av lave renter og lav ledighet, vil det være et spesielt utvalg som fanges opp av den offentlige gjeldsordningen. Disse personene er således ikke representative for befolkningen som helhet. Dette kan også ses i sammenheng med at gjennomsnittsbetraget for boliglån i gjeldsordningssakene er halvparten av beløpene for forbrukslånene (Poppe, 2010).

Gjennomsnittlig forbruksgjeld øker for alle inntektsgrupper, og det er særlig andelen med høy forbruksgjeld som har økt i de åpne gjeldsordningssakene. Mellom 2004 og 2008 gikk arbeidsløsheten ned, reallønnen opp og utlånene til norske hushold i været. Det totale utlånet til norske hushold passerte 1.900 milliarder kroner i 2008, og fra 2004 til 2008 ble mengden



usikrede lån doblet (Poppe & Lavik, 2013). Ved utgangen av september 2013 lå totalt brutto utlån til publikum på 3.008,6 milliarder kroner (Finanstilsynet, 2013b). Andelen forbruksgjeld i forhold til inntekten har økt betraktelig fra rundt 0,6 i 1999 og 2004 til 1,43 i 2011 (Poppe & Lavik, 2013). Dette er mer enn en fordobling sammenlignet med tidligere, se figur 2.1.



**Figur 2. 1:** *Forbruksgjeldens relative andel av inntektene.* Hentet fra "Hvorfor øker antall gjeldsordningssaker i Oslo?" s. 53. (SIFO, 2013).

På bakgrunn av denne økningen i forbruksgjeld er det rimelig å hevde at denne gjeldstypen spiller en viktig rolle i utviklingen mot gjeldsordning, og at tilgangen på, og anskaffelsen av denne typen lån er en klar årsak til at antall søknader har økt i 2011 (Poppe & Lavik, 2013). En del av årsaksbildet til at forbruksgjelden utgjør en stor del av gjeldsbelastningen til de som søker om gjeldsordning, er rentebelastningen denne gjeldstypen medfører. Effekten er særlig markant der utestående beløp og/eller rentene er høye. Selv om forbrukslån ikke opprinnelig er den største gjeldsposten, kan den likevel vokse raskt på grunn av de høye rentesatsene, spesielt dersom lånebeløpet i utgangspunktet er av en viss størrelse (Poppe & Lavik, 2013).

SIFO-undersøkelsen ser også på hva som er årsaken til at søkerne har tatt opp forbruksgjeld i utgangspunktet. Mange oppgir at de bruker kredittkort og forbrukslån for å kjøpe seg varer og tjenester, men det fremkommer også at denne gjeldstypen benyttes til å betale ned annen gjeld, eller for å yte assistanse til familie og venner (Poppe & Lavik, 2013). Overraskende

mange oppgir også at forbrukslån og kredittkort brukes for å holde liv i egen næring. At forbruksgjeld tas opp og benyttes som en nødløsning forsterkes ytterligere ved at de fleste oppgir at opptaket ikke er en ukontrollert, tilfeldig, impulsiv og/eller umoralsk handling, men en måte å avhjelpe vanskelige livssituasjoner på. I slike vanskelige situasjoner er det hovedsakelig to måter å løse pengemangelen på; den første ved å kjøpe varer eller tjenester uten å betale regningen, for eksempel klær, vaskemaskin eller andre forbruksvarer. Den andre måten er ved å ta opp forbruksgjeld eller kredittkort, en type fordringer som nevnt inngår i 91 prosent av søknadene om gjeldsordning i 2011. Også problemenes varighet øker i snitt, fra 8,6 år i 2004 til 10,4 år med problemer i 2011. Dette kan tyde på at den økte tilgjengeligheten, og tilbudene i markedet på kredittkort og forbruksgjeld gjør at man kan holde seg flytende litt lenger. Poppe og Lavik hevder også at ved siden av å ha fått en større betydning enn tidligere, spiller disse formene for kreditt også en helt spesiell rolle i dagens samfunn; nemlig en vesentlig finansieringskilde for de som rammes av nød og fattigdomslignende tilstander. Hva konsekvensene ville ha vært uten denne muligheten til å skaffe kapital på er det vanskelig å si noe om. Men i prinsippet ville enten nøden vært større og mer akutt, eller så ville skyldnerne innfunnet seg raskere hos namsmannen, og da med mindre gjeldsporteføljer (Poppe & Lavik, 2013).

De gode tidene i Norge har ført til at befolkningen har fått bedre råd, og dermed har forbruket økt betraktelig. Faktisk er det personlige forbruket i Norge 37 prosent høyere enn gjennomsnittet for EU-landene (Bjørnstad, 2013). Forskning viser at mange opplever et kommersielt press om å ha dyre klær, sende barna på privatskoler eller skaffe seg andre eksklusive varer og tjenester (Brusdal, 2005). Slikt press kan føre til at folk velger å ta opp forbrukslån eller benytte kredittkortet for å kjøpe produkter man ellers ikke ville hatt råd til. Usikret gjeld er den låntypen hvor det er høyest andel av mislighold (Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2012). Høyt forbruk kan dermed være en del av årsaken til at denne gjeldstypen fortsetter å øke.

Økningen i kredittveksten kan tilskrives endringer og forhold på både etterspørsels- og tilbudssiden. Tuft (2005) tilskriver liberaliseringen av kredittmarkedene på 1980-tallet som en av de mest vesentlige årsakene. Liberaliseringen førte til endringer i både mengde- og rentereguleringen, i tillegg til at lånemarkedet har vist seg å være et svært lønnsomt marked, og da spesielt kredittkortmarkedet. Aktørene har tatt i bruk forskjellige virkemidler for å få folk til å la flere transaksjoner gå via kredittkortet. Eksempler på slike virkemidler er

automatisk økning av kredittgrensen, betalingsfrie perioder og introduksjon av belønningssystemer for bruk av kortet (Tufte, 2005). Et slikt belønningssystem ble gjennomført av DNB og Expert i november 2013, hvor det ble gitt 20 prosent rabatt på iPad dersom man betalte med DNBs MasterCard (L. Johansen, 2013). Dette har vist seg å være svært effektivt. En annen sentral grunn på tilbudssiden er fremveksten av kredittopplysningsbyråer og kredittscoresystemer, disse har spilt en viktig rolle både med tanke på ekspansjon og demokratisering av kreditt ettersom de har gjort det mulig å håndtere og beregne risiko (Tufte, 2005).

På etterspørselssiden finner vi også årsaker til økningen i kredittbruken; og spesielt viktig er endringer i holdningen til bruk av kreditt. Dette synes å være spesielt gjeldende blant unge mennesker. De er mer villige til å øke gjelden i forhold til inntekten, og samtidig mindre kritisk til forbrukslån enn eldre mennesker. Tufte (2005) peker på at det kan være flere årsaker til de forskjellige holdningene, ikke minst det at man er i ulike livsfaser. En annen mulig forklaring er nedbyggingen av velferdsstaten, hvor forbrukerne "tvinges" til å ta opp lån for å dekke utgifter staten tidligere dekket (Tufte, 2005).

Økt tilgjengelighet kan også hjelpe med å forklare hvorfor bruken øker, besøker man for eksempel de store norske nettavisene vil man gjerne se "reklamebannere" øverst eller på sidene av nettavisen, hvor det tilbys kredittkort eller forbrukslån. Ved å trykke på et slikt "banner" vil man komme til den aktuelle finansinstitusjonens hjemmeside hvor man ved å fylle ut et skjema enkelt kan søke om opptil 400.000 kroner i usikret forbrukslån. Det er med andre ord svært enkelt å søke om penger, og søknadsprosessen skjer tilnærmet via "selvbetjening". De teknologiske endringene som stadig skjer fører til redusert omfang av manuelle prosesser og har økt selvbetjeningen (Finanstilsynet, 2014). Kontakten mellom kunde og kredittformidler får lavere og lavere frekvens i nesten alle tilfeller. Man kan da spekulere i om noen tar opp mer lån enn de ellers ville gjort, som følge av at ingen stiller kritiske spørsmål ved hva man gjør.

### **2.1.2 Kreditt og kredittmarkedet**

Som allerede nevnt ble det norske kredittmarkedet kraftig liberalisert (NOU 2009: 10, 2009), hvilket gjorde det mulig å tilby flere, større og andre typer lån enn tidligere. Kreditt spiller en viktig rolle i velferdsutviklingen, fordi det gjør det mulig å forskuttere store utgifter basert på

fremtidige utsikter (Finans Norge, 2012). Dette fører til større fleksibilitet i husholdene, ved at man kan tilpasse inntekten til forbruket. En viktig del av liberaliseringen var den økte fremveksten av kredittkort og forbrukslån. Slike lån stiller imidlertid andre og større krav til forbrukeren enn tradisjonelle sikrede lån; for eksempel kunnskap, planleggingsevne og ikke minst selvdisiplin (Tufte, 2005). Kredittkort er i tillegg en dyr form for kreditt, som er påfallende lite følsom for endringer i det generelle rentenivået, i det rentene på kredittkort og forbrukslån i liten grad varierer i forhold til rentereguleringer fra sentralbanken (Tufte, 2005). Kreditt kan i så måte ses på fra to sider, på den ene siden er det positivt at husholdningene får større fleksibilitet i økonomien i perioder, men samtidig kan kreditt føre til problemer og økonomisk utsatthet.

Tradisjonelt har sparing vært finansieringskilden for forbruk i perioder med større utgifter enn inntekter. I dag har imidlertid kredittkort og forbruksgjeld tatt over noe av denne funksjonen, hvilket øker risikoutsattheten i husholdningene betraktelig (Tufte, 2005). Man kan også skille mellom produktiv og uproduktiv gjeld. Produktiv gjeld er gjeld som benyttes til investeringer som betaler seg tilbake, gjerne med et overskudd i tillegg. Herunder faller for eksempel oppstart av forretninger eller investering i egen bolig. Uproduktiv gjeld på den andre siden, er gjeld som benyttes til forbruk og som ”brukes opp”. Kredittkort og forbruksgjeld faller med andre ord inn i kategorien uproduktiv gjeld, ved at et lån til forbruk innebærer umiddelbar nytelse, gjennom å ofre fremtidig behovstilfredsstillelse (Tufte, 2005).

### **Definisjon av ulike typer kreditt**

Lån som har til hensikt å benyttes til forbruk er gjerne definert som kredittlån eller forbrukslån. Kredittkjøp defineres i Store Norske Leksikon som *”kjøp av løsøre hvor det gis hel eller delvis utsettelse med betaling av kjøpesummen, kjøp der kjøpesummen helt eller delvis dekkes av lån gitt etter avtale med selgeren, og avtaler om leie av løsøre som i realiteten skal sikre avhendingsvederlag”* (Tønnesson, 2014). Forbrukslån defineres som *”et lån som du ikke stiller pant eller sikkerhet for”* (Finansportalen, 2014c).

En vanlig kreditttype er avbetalingskjøp, det vil si at man får betalingsutsettelse med betaling av kjøpesummen. Det vanlige er at selger yter kreditten, og at kjøpekontrakten angir en kontantandel og en videre nedbetalingsplan for avdrag. Ofte avtales det salgspant i kjøpsobjektet, som til en viss grad beskytter selgeren ved mislighold. Et eksempel på slik

kredittavtale er ved kjøp av bil. Her er kan kredittformidlingen skje på to måter, enten via selger, eller gjennom en ekstern långiver (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)).

En annen type kredittavtale er leiekjøp, eller leasing. Dette er en leie eller annen avtale om bruksrett av løsøre gjennom avhendingsvederlag, hvor det i realiteten er ment at brukeren skal bli eier av objektet. Selger er eier av løsøre frem til alle avdragene er betalt (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)).

En tredje type kredittkjøp er kontokredittavtale. Dette er kredittkjøp hvor kjøpesummen helt eller delvis blir dekket på grunnlag av avtale mellom kjøper (kontohaver) og kredittytter om løpende kreditt. Et viktig trekk ved kontokreditt er at kreditten gis løpende uten at det er et bestemt kjøp knyttet til denne. Her er det vanlig å skille mellom to typer kontokredittavtaler. Den første er dersom kjøperen avtaler kontokreditt med vare- eller tjenesteselger, dette kalles ofte internt kontosystem. Her vil kreditten kun kunne benyttes hos selgeren, slik som for eksempel et bensinkort. Den andre typen, som også er den vanligste, er avtaler der kreditt formidles gjennom en frittstående kredittytter; en bank eller et finansieringsforetak. Dette kalles gjerne eksternt kontosystem, og gir anledning til innkjøp av varer og tjenester hos aktører som er tilknyttet vedkommende kortsystem. Eksempler på slike er blant annet MasterCard og American Express. Disse to typene kontokredittavtaler er gjerne tilknyttet et kredittkort. Et slikt kort kan benyttes til nye innkjøp eller kontantuttak så lenge samlet kreditt ligger innenfor beløpsrammen. Korthaveren får da innvilget en øvre kredittgrense, og selgeren får betalt fra finansieringsselskapet, mens kjøperen ikke trenger å betale før det foreligger en faktura. På fakturatidspunktet kan forbrukeren velge å betale hele det utestående beløpet på en gang, eller om han ønsker å betale avdrag i samsvar med de vilkår som foreligger (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)). En tredje form for kontokreditt er der kreditten er tilknyttet en vanlig lønnskonto. Her vil man ha mulighet til å benytte kreditt dersom pengene er brukt opp (Finansportalen, 2014d).

Bruk av kreditt kan være en praktisk god løsning i mange tilfeller. Kredittkort kan anses å være et rentefritt lån, forutsatt at man betaler den anvendte kreditten i sin helhet ved første forfall. Det er vanlig at selskapene gir 30 eller 45 dagers kostnadsfri betalingsutsettelse. Ved å kjøpe på kreditt får forbrukeren mulighet til å kontrollere varen eller tjenesten før man betaler, hvilket gir en fordelaktig angrerett. Dette er spesielt gunstig dersom man handler på internett. Betaler man en reise med et kredittkort ligger det som regel en reiseforsikring som en bonus i

kortet. Ved forsøk på svindel, mangler og forsinkelser, konkurser eller andres misbruk av kredittkort har forbrukeren flere rettigheter dersom kredittkortet er benyttet i transaksjonen enn hvis man betaler med kontanter eller debetkort (Finansportalen, 2014a).

### **Renteeffekt ved usikrede lån**

Hvor mye man betaler for et lån avhenger av hvor høy lånerenten er, i tillegg til størrelsen på gebyrene i tilknytning til lånet. Når et lånetilbud fremstilles, oppgir bankene og finansieringsselskapene renten som nominell. Det vil si den løpende pålydende renten i en gitt periode, vanligvis ett år (Finansportalen, 2014e). I de aller fleste tilfeller oppgis det en månedlig nominell rente ved et forbrukslån eller kredittkort, fremfor en årlig. Dette innebærer at lånet fremstår som langt rimeligere enn det faktisk er. For eksempel vil en månedlig nominell rente på 1,35 prosent utgjøre en 16,2 prosent årlig nominell rente, og dersom en tar hensyn til renters rente, får man en årlig effektiv rente på 17,46 prosent. Den effektive renten er definert som hva man faktisk betaler for lånet, og er et uttrykk for den samlede virkningen av den nominelle renten, gebyrene og tidspunktene for de terminvise betalingene (Finansportalen, 2014b). Et lite lån med kort løpetid vil ha en høyere effektiv rente enn et større lån med lang løpetid. Grunnen til dette ligger i at gebyrene utgjør en større andel av de totale rente- og gebyrkostnadene ved lånet dersom det er av en liten størrelse (Moflag, 2013a). Etersom en månedlig nominell rente i mange tilfeller kan fremstå som langt rimeligere enn det faktisk er, innførte Kredittilsynet allerede i 1988 en forskrift om opplysningsplikt for effektiv rente. Grunnen til dette var å få frem reelle tall for renten på årsbasis, ikke månedsbasis, noe mange aktører forsøkte seg med (NOU 2011: 8, 2011).

#### **2.1.3 Reklame og medias påvirkning**

Utviklingen i kredittmarkedet har som allerede nevnt hatt en markant økning over en årrekke. Særlig sentralt har vært veksten av kredittkort i husholdningene. Mye av økningen i forbrukslånene kan nok begrunnes i den svært omfattende markedsføringen av denne typen lån. Reklamene gjøres i stor utstrekning via digitale medier som TV, Facebook, Twitter og ulike nettaviser (Bruaset, 2012a). Kredittgiverne når på den måten ut til et mangfold av forbrukere. Annonsene oppfattes av mange som pågående og aggressive fordi de bruker virkemidler som i stor grad spiller på folks impulsivitet og lettsindighet

(NOU 2007: 5, 2007). Respondentene tilbys lett tilgjengelig kapital, som kan benyttes til det de måtte ønske, for eksempel til drømmereiser, forbruk, ekstra buffer eller oppussing (Tangeland, 2014).

I kategorien usikrede lån kan SMS-lån oppfattes som en av “verstingene”. Dette skyldes at man kan sitte hjemme, eller på fest og låne penger der og da (Thon, 2008). Forbrukeren trenger kun å sende en “søknad” via SMS, og vil i løpet kort tid få svar på om søknaden er innvilget. Kreditten er således kun et tastetrykk unna, og denne faktoren i seg selv kan øke risikoen for irrasjonelle valg.

Forbrukerombudet har de siste årene advart mot den aggressive kredittmarkedsføringen. Dette begrunnes med at de er bekymret for at stadig flere forbrukere tar opp mer lån enn det de har evne til å bære, hvilket fører til at flere forbrukere vil kunne oppleve økonomisk utsatthet (Öberg & Åserud, 2014). Følgelig påpekte de i et orienteringsbrev til bransjen at det var i strid med “god markedsføringskikk” og markedsføringsloven å spille på folks impulsivitet. De mener følgelig at det er lovstridig å markedsføre med at forbrukeren får raskt svar, og at kreditten utbetales tilsvarende raskt (NOU 2007: 5, 2007). I en artikkel fra Aftenposten kommer det imidlertid frem at Markedsrådet ikke anså denne type markedsføringen som motstridende til markedsføringslovens bestemmelser (Bruaset, 2012a). Markedsrådet er et domstolslignende organ som har i oppgave å avgjøre klager på innrapporterte mulige overtredelser på markedsføringsloven (Markedsrådet, 2014).

I samme artikkel uttaler daværende Forbrukerminister Inga Marte Thorkildsen at hun deler Forbrukerombudets bekymring. Hun anerkjenner at gjeldsproblemene aldri har vært større, og at forbrukslån er en viktig årsak til dette. Lånene tilbys i alle kanaler, og hun mener at utbyderne har et stort ansvar i å forhindre at en forbruker med høy gjeldsbelastning ikke får mulighet til å øke denne. Videre støtter hun Forbrukerombudets forslag om strengere regulering av markedsføring av kreditt, samtidig som hun vil fortsette å arbeide for at kredittformidlerne kan hente opplysninger om kundenes eksisterende gjeldsforpliktelser (Bruaset, 2012a). Oppsummert kan det virke som om lovverket ikke fremstår som tilstrekkelig regulert med hensyn til markedsføring av usikret gjeld, denne problematikken diskuteres ytterligere i kapittel 2.2., hvor kritikkverdig markedsføring og frarådingsplikten ses i sammenheng.

## 2.2 Frarådingsplikten

I 2000 ble det lovfestet en frarådingsplikt, som per i dag fremstår med følgende ordlyd:

### ”§ 47 Frarådingsplikt

(1) Dersom kredittgiveren, før kredittavtale inngås med en forbruker eller kreditten utbetales eller salgning overgis til forbrukeren, må anta at økonomisk evne eller andre forhold på forbrukerens side tilsier at denne alvorlig bør overveie å avstå fra å ta opp kreditten eller fra å gjennomføre kredittavtalen, skal kredittgiveren underrette forbrukeren om dette. Slik underretning skal skje skriftlig. Dersom underretningen gis før kredittavtale inngås, skal underretningen så vidt mulig også gis muntlig. Dersom forbrukeren inngår kredittavtale på tross av frarådingen, skal han ved signatur bekrefte at han er kjent med at kredittgiveren skriftlig og muntlig har frarådet ham å oppta kreditten.

(2) Første ledd gjelder tilsvarende for kredittformidler som opptrer på vegne av kredittgiveren.” (Finansavtaleloven, 1999)

### 2.2.1 Bakgrunnen for frarådingsplikten

I løpet av 1980-tallet gjennomgikk som nevnt finansbransjen store endringer, idet bankene gikk fra å levere enkle produkter og tjenester, med relativt oversiktlige avtaleforhold til forbrukerne, mot mer omfattende og sammensatte banktjenester. Banktjenestene bestod opprinnelig av enkeltstående oppdrag mens det gradvis har endret seg og blitt mer tilpasset markedets endrede ønsker og behov, bankene skulle følgelig være mer enn en bank. I dette ligger det at bankene nå kan utføre oppdrag på vegne av kunden dersom det foreligger en fullmakt, eksempelvis faste betalingsoppdrag og avtaler om direkte debitering (Ot.prp. nr. 41 (1998-1999)). I kapittel 2.1 ble det belyst hvordan den teknologiske utviklingen har bidratt til fremvekst av nye typer finanstjenester, slik som økning i finansielle instrumenter og utstrakt bruk av kredittkort som betalingsmiddel (Tømmerås, 1999). Samtidig som ”det nye penge-samfunnet” akselererte ble det foretatt store innstramninger i norsk økonomi fra 1987, ettersom en rekke næringsdrivende og private fikk betydelige betalingsproblemer. Årsaken til dette skyldes blant annet at eiendomsprisene hadde blitt presset opp på grunn av stor innenlandsk etterspørsel, og da eiendomsprisene begynte å falle på midten av 1980-tallet, viste det seg at lånene i mange tilfeller ikke var tilstrekkelig sikret (NOU 1994: 19, 1994).



Overnevnte utviklingen aktualiserte følgelig flere spørsmål vedrørende forbrukervernet. Dette resulterte i at lovgivningen for finansinstitusjoner har gjennomgått omfattende revisjon fra 1988. Finansmarkedene er regulert av både ulovfestede og lovfestede regler, men hovedprinsippet i avtaleforholdene er avtalefrihet. Praksisen før endringene innebar at finansinstitusjonene i stor grad ensidig kunne utforme standardavtaler som virket til gunst for dem selv, fordi de ivaretok institusjonens interesser. Avtalelovens § 36, og til dels andre ugyldighetsregler, gir noe forbrukervern. Likevel har en rekke henvendelser til, og initiativ fra forbruker-myndigheter, vist at det ofte har vært konflikter omkring avtalenes innhold (NOU 1994: 19, 1994). Erfaring fra Finansklagenemnda støtter også dette. Finansklagenemnda behandlet i årene 1988 til 1993 496 saker, og sekretariatet mottok bare i 1993, 5.000 telefonhenvendelser hvor det ble gitt råd til forbrukere og institusjoner. Selv om en del av klagenes nok kan begrunnes i manglende etterlevelse av eksisterende regler, viser det likevel at de allerede eksisterende reglene ikke sikret en tilstrekkelig effektiv beskyttelse av forbrukerne ved bruk av finansielle tjenester (NOU 1994: 19, 1994).

Ny revidert lovgivning hadde som formål å oppnå en mer oversiktlig rettstilstand, balanserte kontraktsvilkår for forbrukerne og effektiv konkurranse. Med hensyn til å opprette et mer forbrukerrettslig fokus i bransjen var det ønskelig fra flere hold, blant annet fra Forbrukerombudet, å få inn en regel om frarådingsplikt. Dette for å sikre en mer omfattende opplysningsplikt, og dermed også et økt fokus på forbrukervern. Reglen ville kunne sikre bedre oversikt over faktiske forhold vedrørende låneopptaket og følgelig oppnå økt bevissthet hos kundene. Dermed kunne man preventivt forsøke å hindre at forbrukerne foretok låneopptak som var uforsvarlige i forhold til økonomisk bæreevne. Samfunnsmessig kunne dette muligens også hindre nye gjeldskriser. Rettstilstanden før en slik regel forelå, var at låntakeren som utgangspunkt selv måtte vurdere egen betalingsevne og at det kun rammet forbrukeren selv, dersom vurderingen var feilaktig. Risikoen lå med andre ord hos forbrukeren (Ot.prp. nr. 41 (1998-1999)).

Banklovkommissjonen er et bredt sammensatt organ, som ble etablert med sikte på modernisering, samordning og revisjon for å utarbeide et nytt, samlet lovverk for finansinstitusjoner (Jusleksikon, 2013). Kommisjonen hadde blant annet som formål å vurdere ulike tiltak som kunne være egnet til å sikre lånopptak. Det vil si at det ikke ble tatt opp lån der det allerede på tidspunktet før lånopptak forelå markert risiko for mislighold på grunn av sviktende økonomisk betalingsevne hos forbrukeren. De ulike tiltak som ble vurdert

var rådgivningsansvar, regler om kredittprøving og en regel om fraråding. Flertallet i Banklovkommisjonen støttet ikke opp om en lovfesting av en frarådingsplikt fordi de på sin side hevdet at det ikke forelå ”et praktisk behov” (NOU 1994: 19, 1994). Banklovkommisjonens flertall argumenterte mot frarådingsplikten med følgende begrunnelse:

”... at en vanskelig kan tenke seg at det kan være særlig praktisk for en institusjon å yte et lån til en kunde, i en situasjon hvor det for institusjonen i utgangspunktet fortøner seg som sannsynlig at låntakeren vil være ute av stand til å betjene lånet, hva enten dette skulle skyldes at kunden må antas å ha urealistiske forestillinger om egen tilbakebetalingsevne, låneformålets karakter eller andre forhold.” (NOU 1994: 19, s. 54).

Ovenstående sitat kan forstås som innholdet i begrepet ”god bankskikk”, og som allerede var en ulovfestet standardregel. Imidlertid fremstår begrepet svært skjønnsmessig, så det er vanskelig å vite hva som er dekkende under dette. Standarden kan følgelig oppfattes mer som en opplysnings- og informasjonsplikt enn en generell regel om når og i hvilke tilfeller den skal slå inn (Ot.prp. nr. 41 (1998-1999)).

Mindretallet på sin side mente at det ville være en kodifisering av allerede eksisterende prinsipper, og det som fulgte av avtaleloven §§ 30, 33 og 36. Videre ville en slik lovfesting være en utjevning av maktforholdet mellom forbruker og den profesjonelle part, slik at forbrukeren ville komme i en bedre posisjon. Reglen skulle være et virkemiddel som skulle være med å tvinge institusjonene til å bli mer restriktive, og således bidra til å forhindre at en forbruker foretok uheldige låneopptak. Risikoen ved låneopptakene skulle altså ikke lengre kun hvile på forbrukeren alene, selv om låntaker fortsatt selv hadde et ansvar for de fremlagte opplysninger vedrørende forhold på sin side. Endringen bestod imidlertid i at finansinstitusjonene i langt større grad enn tidligere måtte være med å bære risikoen. Særlig knyttet dette seg til de råd som ble gitt en forbruker, at disse var basert på realistiske og forsvarlige vurderinger av en låntakers betalingsevne (NOU 1994: 19, 1994).

Med finansavtalelovens ikrafttredelse 1. juli 2000, ga Stortinget sin tilslutning til Banklovkommisjonens mindretallsforslag om lovfesting av en frarådingsplikt overfor låntakere, nærmere bestemt finansavtaleloven § 47 (NOU 1994: 19, 1994). Innføringen av bestemmelsen ble begrunnet med at banken er den sterkeste kontraktspart, og de som innehar kompetanse, erfaring og vurderingsevne sammenlignet med forbrukerne (Innst. O. nr. 84

(1998-99)). Samtidig skrev saksordføreren en aviskronikk med tittelen ”Bankene skal temmes” (Tømmerås, 1999), kronikken ga klare signaler om store forventninger til bankene om at frarådingsplikten skulle føre til færre risikofylte lån.

Opprinnelig var ikke kredittkjøp regulert i samme lovverk, men i 2010 ble regelverket for kredittkjøp inkorporert i finansavtalelovens bestemmelser (NOU 2007: 5, 2007). Dermed fikk frarådingsplikten også gyldighet for ulike typer kredittkjøp. Begrunnelsen for å samordne kredittkjøpsloven og finansavtaleloven var at da kredittkjøpsloven ble vedtatt ble det ikke foretatt en helhetlig vurdering av ulike kredittsituasjoner som kunne tenkes å oppstå i fremtiden. Motsatt har lovgivningen for finansavtaler blitt betydelig utvidet i forhold til kredittgivning. Dette i seg selv tilsier det var naturlig å samordne lovene. Ses dette i sammenheng med at forbrukerdirektivet er et fullharmoniseringsdirektiv (se avsnitt 2.2.8), var det utvilsomt nødvendig at kredittavtalereglene i kredittkjøpsloven og finansavtaleloven ble samordnet (Prop. 65 L (2009-2010)). Videre er det fordelaktig for både kredittgivere og kredittkunder at det i størst mulig grad er harmoniserte regler for kreditt uavhengig av hva kredittavtalens nærmere innhold er.

Loven gjelder følgelig for alle avtaler og oppdrag om finansielle tjenester med finansinstitusjon (Finansavtaleloven, 1999).

### **2.2.2 Frarådingspliktens formål**

Som nevnt tidligere er formålet med finansavtalelovens § 47, å preventivt forsøke å forhindre uheldige låneopptak (NOU 1994: 19, 1994), og dermed forsøke å oppnå redusert gjeldsbelastning i samfunnet (Ot.prp. nr. 41 (1998-1999)). Gjennom lovfesting av en frarådingsplikt tvinger man finansinstitusjonene til en mer restriktiv utlånspraksis, samtidig som bestemmelsen vil virke forebyggende, på den måten at forbrukeren avstår fra å ta opp lånet (Prop. 65 L (2009-2010)). Selv om formålet er å forhindre uheldige låneopptak, er det viktig å se at regelen ikke innebærer noe forbud mot utlån. Det som er poenget med bestemmelsen er at begge parter skal være klar over risikoen med lånet, og at det blir informert om dette, slik at forbrukeren får tid til å tenke seg om før lånet tas opp. Justisdepartementet legger til grunn at frarådingsplikten som den er utformet, oppnår sitt formål. Det vil si at forbrukeren avstår fra å ta opp lån han ikke er i stand til å kunne betjene når kredittinstitusjonen fraråder mot det uforsvarlige låneopptaket. Departementet uttaler;

”Frarådingsplikten funksjon vil normalt bli ivaretatt ved at forbrukeren får slik kunnskap at han avstår fra opptaket av kreditten” (Prop. 65 L (2009-2010), 2010, s. 85) & (NOU 2009: 11, 2009).

### 2.2.3 Frarådingsplikten og terskel for fraråding

Bruk av frarådingsplikten kan illustreres ved følgende eksempel fra Finansklagenemnda; Uttalelse 2011-136: klager fikk i 2007 innvilget et lån i forbindelse med kjøp av leilighet. Av bankens kredittvurdering fremkommer det at klagers inntekt ikke ville være tilstrekkelig til å dekke hennes utgifter. I følge et håndskrevet notat på kredittvurderingen ble klager angivelig muntlig frarådet å pådra seg en så stor gjeld. Etter en totalvurdering ble lånet likevel innvilget av banken. Etter en tid viste det seg at klager ikke klarte å betjene lånet (Finansklagenemnda, 2011a).

Her må det påpekes at banken skulle frarådet skriftlig, i tillegg til den muntlige frarådingen. Likevel illustrerer eksempelet noe av problematikken med at frarådingen kommer sent i prosessen. Tidspunktet for når frarådingen skjer, kan som nevnt være en grunn til at så å si ingen velger å avstå fra og ta opp lånet. Dette er også undersøkt i diverse studentutredninger, for eksempel Eliassen (2009), Guste-Pedersen (2012) og Kivela (2013). På den andre siden er det vanskelig for en kredittformidler å vite om han skal fraråde eller ikke, før han har vurdert kundens betjeningsevne. Dermed følger det naturlig at fraråding skjer sent i prosessen. I tillegg finnes det ikke grunnlag for entydig å hevde at tidspunktet er avgjørende for om kunden avstår fra å ta lånet eller ikke. Andre årsaker kan være måten frarådingen kommuniseres på, i og med at finansinstitusjonen gir lånetilbud samtidig. Videre kan andre elementer, som markedsføring føre til at kunden velger å foreta uheldig låneopptak, dette kommer vi tilbake til i avsnitt 2.2.8. Oppsummert er det antakeligvis ulike årsaker som påvirker det faktum at de fleste kunder likevel tar opp lånet.

Ser man nærmere på det ovenstående eksempel fra Finansklagenemnda, er realiteten at banken fraråder forbrukeren å ta opp lånet, samtidig med at forbrukeren mottar et lånetilbud. Dette i seg selv er et svært motstridende signal. For forbrukeren vil det følgelig være vanskelig å forstå meningen og alvorlighetsgraden av frarådingen, dette til tross for at låntaker må signere på at han er inneforstått med frarådingen og betydningen av den. I forarbeidene til loven forutsettes det at når forbrukeren signerer frarådingen, vil han ikke kunne unngå å

vektlegge den (Prop. 65 L (2009-2010)). Videre understreket lovutvalget at ved kombinert skriftlig og muntlig fraråding måtte forbrukeren forstå at kredittopptaket i så fall skjer på egen risiko (Prop. 65 L (2009-2010)).

Ses dette i sammenheng med det overordnede formålet med lovfesting av frarådingsplikt, å hindre at forbrukeren foretar uforsvarlige lånopptak (NOU 1994:19, 1999, s. 54) kan man spekulere i om reglen faktisk oppnår sitt formål. Spørsmålet er om regelen fremstår for vagt, er for skjønnsmessig formulert og med et for stort rom for subjektiv tolkning. En av hovedproblemstillingene i denne utredningen er nettopp å undersøke hvorvidt bestemmelsen faktisk oppfyller sitt formål i forbindelse med usikret långivning.

Høyesterett er øverste domsmyndighet i Norge, og de som gjennom sine avgjørelser definerer innholdet og forståelsen av en regel. Så langt har imidlertid ikke Høyesterett tatt stilling til det faktiske innholdet av frarådingsplikten, selv om denne er omhandlet i flere saker blant annet i Rt 2012-355. Høyesterett nøyer seg her med å konkludere at bestemmelsen understreker at det å fraråde et lån kan være en nødvendig del av rådgivningen overfor kunden (HR-2012-436-A - Rt-2012-355, 2012).

Mest sentralt i denne sammenheng vil derfor være å se Finansklagenemnda sine avgjørelser. Finansklagenemnda er et tvisteløsningsorgan, etablert i oktober 1988 og er en avtale mellom Finansnæringens hovedorganisasjon, Sparebankforeningen, Finansieringsselskapenes forening, Verdipapirfondenes forening og Forbrukerrådet (Forsbak & Skauge, 1999). Nemnda har ikke domstolsmyndighet, hvilket betyr at de ikke kan pålegge partene noe ved tvang, men at de avgir rådgivende uttalelser i forbindelse med tvister i kontraktsforhold mellom forbruker og finansinstitusjon (NOU 1994: 19, 1994). Imidlertid har etterlevelsescraten vært svært høy over tid (Hansen, 2005). Bankene viser altså lojalitet til systemet ved å følge rådene fra Finansklagenemnda. Lojaliteten til bankene kan begrunnes med at de i svært få saker pålegges et stort lempingsansvar, det vil si at det er sjeldent at forbrukerne vinner frem med sine klager. Dette momentet understøttes av en undersøkelse gjennomført av Hveem og Nyhus i 2013 hvor de fant at bankene fikk medhold i 80 av de 98 nemndsuttalelsene hvor frarådingsplikten var tema. I 10 av de 18 sakene forbrukerne fikk medhold ble tapet redusert, mens i 3 av sakene ble det ingen lemping og i de 5 siste måtte bankene dekke hele tapet (Hveem & Nyhus, 2013).

På den andre siden kan det hevdes at grensene for frarådingspliktens inntredelse har blitt skjerpet de siste 40 årene. Dette kan dokumenteres ut fra en dom fra Høyesterett i 1959 hvor en kjøper ble gitt medhold i at det burde vært frarådet i forbindelse ved kjøp av fast eiendom. Argumentet fra Høyesteretts side var at det for selger måtte vært ”åpenbart” at kjøper ikke ville være i stand til å oppfylle kontrakten, eller som uttalt av førstevoterende ”et håpløst foretagende” (Rt-1959-1048, 1959).

Sammenholder vi dette med en annen dom fra Høyesterett (HR-2002-1644-A - Rt-2003-1252, 2002), hvor regelen fra 1959 igjen blir gjenstand for vurdering i forhold til om det forelå en plikt til å fraråde, vil man kunne se en modifisering av begrepet ”håpløst foretagende”. Førstvoterende uttaler ”fram til finansavtalelova av 1999 var det såleis særs avgrensa unntak frå prinsippet om at ein låntakar må vurdere eiga betalingsevne og har risikoen om han tek feil. Det må likevel her kome inn at det i åra frå 1959 var ei rettsutvikling med sterkare vern av forbrukarinteressene og ei auka vektlegging reint allment av lojalitet og samarbeid mellom kontraktspartar. Ein långivar si frarådingsplikt var derfor meir omfattande i 1994 enn i 1959”. (HR-2002-1644-A - Rt-2003-1252, s. 5).

Selv om grensene for fraråding ble endret frem mot 1999, medførte likevel lovfesting av frarådingsplikten i finansavtaleloven utvilsomt en større forpliktelse for bankene enn tidligere (Finansklagenemnda, 2003). Det er imidlertid vanskelig angi et endelig skjæringstidspunkt for når frarådingsplikten inntreffer, men et klart utgangspunkt er at den er særlig aktuell dersom lånopptaket kan medføre betalingsproblemer, og ligger i grenseland mellom avslag og ubetinget lånetilbud (Hveem & Nyhus, 2013).

Terskelen for fraråding er således flyttet, hvilket betyr at risikoen for ”uheldige låneopptak” i større grad skyves over på bankene. I juridisk teori beskrives det som at ”tyngdepunktet har flyttet seg med tanke på hvem som skal ha risikoen for ansvarlig kredittgivning” (Hveem, 2005, s. 110)

At terskelen for når frarådingsplikten slår inn er lavere enn tidligere understøttes ytterligere av Hagstrøm (2003). Dette begrunner han ut fra en uttalelse om at det ikke er en kodifisering av tidligere gjeldende rettspraksis fordi denne skiller seg fra ulovfestet rett på to måter. Fra ulovfestet rett var grensen for fraråding at det var et ”håpløst foretagende” mens det som er lovgivningen i dag er moderert til ”alvorlig bør overveie å avstå fra”. Videre pålegges

bankene nå en plikt til å foreta en bredere vurdering av låntakers ”økonomiske evne” og ”andre forhold” som vil kunne få innvirkningen på vurderingen og lovteksten åpner derfor for en ganske streng frarådingsplikt (Hagstrøm, 2003).

#### 2.2.4 Frarådingspliktens nærmere innhold

Partene som omfattes av frarådingsplikten etter § 47, er henholdsvis ”kredittgiver” og ”forbruker”. Det følger av § 1 at med kredittgiver menes det ”finansinstitusjoner eller lignende institusjoner” (Finansavtaleloven, 1999). Disse er lovens pliktsubjekter og således de som utøver frarådingen. Forbrukeren er de som gis en rettighet, og er nærmere definert som en fysisk person, og avgrenses således mot juridiske rettssubjekter, det vil si næringsvirksomhet. Bestemmelsen er ment å skulle verne forbrukeren, og kan følgelig ikke fravikes til ulempe for denne.

Frarådingsplikten får anvendelse ved ”kredittavtaler”. Hva som faktisk faller under begrepet er definert i § 44 en avtale der en kredittgiver gir en forbruker kreditt i form av betalingsutsettelse, lån, kassakreditt eller annen tilsvarende form for kreditt (Finansavtaleloven, 1999).

Fraråding skal skje skriftlig. Dette er likevel ikke til hinder for at den i tillegg kan gis muntlig. Skriftlighet sikrer identifikasjon av partene, og at det foreligger en intensjon om å inngå en bindende avtale fra begge sider. På denne måten sikres bevis, til bruk ved eventuelle konflikter, vedrørende avtalens innhold på et senere tidspunkt. (Ot.prp. nr. 41 (1998-1999)). Når forbrukeren får det skriftlig vil det også være i overensstemmelse med formålet med bestemmelsen, i det forbrukeren skal ha tid til å tenke over hva som faktisk ligger i frarådingen. Skriftlighet er således et formalitetskrav. Det vil likevel være avgjørende at forbrukeren faktisk forstår innholdet i, og konsekvensene av frarådingen. Her vil en muntlig fraråding kunne oppklare eventuelle misforståelser og på den måten sikre at forbrukeren virkelig har forstått alvoret av situasjonen.

I henhold til ordlyden i bestemmelsen kan fraråding inntre på to grunnlag, begge basert på forhold på forbrukerens side. Kredittgiver skal enten på bakgrunn at informasjon om ”økonomisk evne” eller ”andre forhold” foreta en vurdering av om låneopptaket bør frarådes.

Ut fra praksisen i Finansklagenemnda ser man at det som regel er forbrukerens manglende økonomiske evne som utløser fraråding.

Hva som forstås med ”økonomisk evne” blir en vurderingssak for banken, men en vanlig språklig fortolkning av ordet vil være at man har midler til å betjene lånet samt øvrige løpende utgifter. Grunnlaget for å bestemme om en forbruker har ”økonomisk evne” er en kredittvurdering. Som utgangspunkt er det forbrukeren selv som gir opplysningene om sine økonomiske forhold. Likevel er det fra bankens side vanlig å innhente opplysninger om forbrukerens inntekt og formue, for eksempel ved lønns slipper og selvangivelser. I lovens forarbeider, blant annet Prop. 65 L (2010) legges det imidlertid til grunn at det må foretas en bredere vurdering. Følgelig må også andre økonomiske forhold hensyntas i en slik prosess. Problemene ved innhenting av denne type informasjonen er imidlertid flere. Et av disse knytter seg til hvilken type informasjon som er relevant, og om kredittgiver samtidig har tilgang til informasjonen eller om det er restriksjoner i forhold til personvern. Informasjonen kan dreie seg om tidligere mislighold eller betalingsanmerkninger, eller om forbrukeren har lån i andre institusjoner (se avsnitt 2.6).

Når forbrukerens betalingsevne beregnes er det med utgangspunkt i blant annet livsoppholdssatsene fra SIFO. Disse satsene gir en pekepinn på hvor mye en person trenger å ha igjen til livsopphold etter at boutgifter og andre dagligdagse utgifter er hensyntatt (SIFO, 2014). I tillegg til dette må bankene legge inn en margin for eventuell fremtidig renteøkning på 5 prosentpoeng (Finanstilsynet, 2011; Hveem & Nyhus, 2013). Etersom vi i dag har et tilnærmet ”unormalt” lavt rentenivå, vil det derfor synes mest forsvarlig å anta en noe høyere rente i fremtiden. Dersom en vurdering etter SIFO-modellen gir forbrukeren en lavere livsoppholdssats enn det som er nødvendig vil dette i seg selv kunne tilsi fraråding (Hveem & Nyhus, 2013).

Skjæringstidspunktet for når den innsamlede informasjon skal føre til fraråding må likevel vurderes i hvert enkelt tilfelle. Mindretallet i Banklovkommisjonen har imidlertid lagt noen føringer på hvordan er slik vurdering skal forstås. De mener at frarådingsplikten inntre der kredittgiveren ”må anta” at forbrukeren ikke vil være i stand til å kunne betjene lånet i henhold til vilkårene i avtalen. Det betyr at det ikke bare er lånets størrelse og renter som må tas i betraktning, men også avdragsprofilen på lånet. Følgelig mener mindretallet at fraråding bør inntre ikke bare i de tilfellene lånet er uvanlig stort i forhold til forbrukerens økonomi,



men også der nedbetalingsplanen fremstår som urealistisk. Dette må ses i sammenheng med at mislighold av avdrag vil kunne bety oppsigelse av lånet som igjen da vil være en medvirkende årsak til ytterligere betalingsproblemer for forbrukeren (NOU 1994: 19, 1994). Det avgjørende blir hvorvidt forbrukeren kan anses å ha økonomisk evne til å nedbetale lånet på vanlig måte, også i de tilfellene hvor det er stilt betryggende sikkerhet (NOU 1994: 19, 1994).

Ved vurdering av om frarådingsplikten inntreffer på bakgrunn av ”andre forhold”, må de fleste omstendigheter rundt en forbruker vurderes. Lovens forarbeider sier relativt lite om innholdet i dette begrepet, men indikerer at overpris for en leilighet kan være et slikt type forhold (NOU 1994: 19, 1994). En annen type forhold som kan omfattes av dette begrepet er forbrukerens betalingsvilje. Om en forbruker har evne til å betale hjelper ikke dersom viljen ikke er til stede samtidig. Manglende betalingsvillighet vil kunne bli avdekket ved å innhente informasjon om tidligere låneforhold, eventuelle purringer og betalingsanmerkninger. Men også her setter personvern visse begrensninger for hvilke opplysninger som er tilgjengelige hvis ikke forbrukeren selv kommer med informasjonen. Mer om forbrukerens informasjonsplikt i forbindelse med lånopptaket kommer senere i utredningen.

Når kredittinstitusjoner vurderer en forbrukers forhold er det ved bruk av et kredittscoresystem hvor betalingsevne og andre forhold vektlegges. (Se avsnitt 2.5.1). Andre forhold kan for eksempel være betalingsevne, inkassosaker, SIFO-modellen og lignende, men kan variere litt mellom de ulike institusjonene. I tillegg vurderes kundeforholdet til virksomheten, som særlig vil ha noe å si i forhold til usikrede lån. Mange banker er kun villige til å gi usikrede lån til sine egne kunder, mens en del andre institusjoner ikke har dette som kriterium, ettersom kredittgivning er deres hovedvirke. På bakgrunn av ovenstående vurdering blir låntakeren plassert i en risikokategori som tilsier hvorvidt låneopptaket bør frarådes eller ikke. Samtidig bør det påpekes at det kan være så å si umulig å avgjøre når fraråding av et lån burde finne sted. Særlig problematisk er det i forhold til kredittkortgjeld, da det som oftest er snakk om relativ små beløp i utgangspunktet. Det er vanskelig si hvilke lån som fører til betalingsproblemer, da det er akkumuleringen av gjeld som i mange tilfeller fører til vanskelighetene (NOU 2007: 5, 2007; Prop. 195 L (2012-2013)).

Fraråding skal etter ordlyden i bestemmelsen skje før kredittavtale inngås eller kreditten utbetales. Med dette forstås at det er den økonomiske evne og forholdene på avtaletidspunktet

som hovedsakelig er bestemmende for om plikten inntreffer. Likevel kan det i henhold til forarbeidene være nødvendig å hensynta om forhold i fremtiden kan ha innvirkning på den økonomiske evnen og andre forhold (NOU 1994: 19, 1994).

Frarådingsplikten utløses ved at kredittgiveren ”må anta” at det er forhold som gjør at forbrukeren bør avstå fra å ta opp lånet. Uttrykksformen er vagt formulert, men det må være rimelig å tolke ordlyden i loven som at man ikke trenger direkte kunnskap om alle forhold for å fraråde. Det vil være tilstrekkelig så lenge man har konkrete holdepunkter som peker i retning av at det er usikkert ”inntektsbilde” sett i forhold til ønsket gjeldsopptak. Fraråding skal imidlertid ikke gis på generelt grunnlag, da det vil resultere i at finansinstitusjonene bruker bestemmelsen som en ansvarsfraskrivelse og helgardering.

### **2.2.5 Forbrukerens opplysningsplikt og kredittgivers undersøkelsesplikt**

Et klart utgangspunkt for kredittgivers vurdering er som nevnt, de opplysningene forbrukeren selv gir, med mindre disse fremstår som åpenbart urealistiske. I praksis betyr det at bevisste feilopplysninger fra en forbruker, vil kunne føre til at banken ikke pålegges skyld fordi lånetilbudet er basert på feilinformasjon. Forbrukeren har således selv risikoen forbundet med de opplysningene som gis (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)).

Selv om det ut ifra lovteksten ikke direkte pålegges en opplysningsplikt for forbruker, vil det likevel være rimelig å anta at en slik foreligger begrunnet i tidligere ulovfestet rett og praksis i Finansklagenemnda. Det vil stride mot redelighet og god tro i et kontraktsforhold hvis forbruker skulle sitte inne med informasjon som ville vært en medvirkende årsak til at fraråding burde skjedd. I praksis ville dette være å strekke forbrukervernet for langt, og oppleves som en utnyttelse av regelverket (Eliassen, 2009).

Verken den tidligere kredittkjøpsloven eller finansavtaleloven inneholdt bestemmelser som uttrykkelig påla en kredittgiver å vurdere forbrukerens kredittverdighet. Frarådingsplikten i henhold til § 47 oppstiller følgelig ikke noen selvstendig plikt til å innhente opplysninger som er nødvendige i en kredittvurderingsprosess (Prop. 65 L (2009-2010)). Imidlertid foreligger det både en opplysningsplikt og en kredittvurderingsplikt ved finansavtalelovens § 46, opplysningsplikten blir videre diskutert i avsnitt 2.2.8. En kredittgivers plikt til å vurdere en forbrukers kredittverdighet må antas å være i institusjonens egen interesse, da ingen vil være

tjent med å låne ut penger de vanskelig kan få tilbake igjen. Når en kredittgiver skal foreta en forsvarlig kredittvurdering, må han innhente tilfredsstillende dokumentasjon om de faktiske forhold hos forbrukeren. Den innhentede informasjonen danner sammen med opplysningene fra låntaker grunnlaget for den kredittvurderingen som långiver foretar. Vurderingen er utløsende for om låneopptaket bør avslås, eller om det kan innvilges, eventuelt med en fraråding. Selv om kredittgiver i utgangspunktet baserer sin vurdering på opplysninger fra forbrukeren selv, ble likevel en del av risikoen forskjøvet over på institusjonen ved lovfesting av frarådingsplikten (NOU 2007: 5, 2007; NOU 2009: 11, 2009).

Det som er verd å merke seg i henhold til kredittgivers undersøkelsesplikt er at plikten syns å strekke seg lengre ut fra kredittens størrelse og normal praksis innenfor den aktuelle type kreditt. Med andre ord mener utvalget i lovforarbeidene at kredittgiveren kan etablere en praksis hvor man nøyer seg med en forenklet kredittvurdering når det er snakk om lån av relativt beskjeden størrelse, eksempelvis forbrukslån kontra boliglån (NOU 2007: 5, 2007). I vurderingsprosessen for de langsiktige lånene, er praksis at långiver går inn og undersøker nærmere hvilke andre utgifter låntakeren har. Det kan blant være snakk om hvor mange barn som forsørges, og eventuell annen forsørgerbyrde. I vurderingen er også andre forhold hos forbrukeren hensyntatt. I en forenklet kredittvurderingsprosess er mange opplysninger hentet direkte fra en database og undersøkelsen foregår i stor grad automatisk. Det vil i hovedsak være tilstrekkelig å undersøke låntakers siste ligning og om det foreligger betalingsanmerkninger. Det avgjørende for om søknaden godkjennes er hvilken risikokategori systemet plasserer søkeren i (NOU 2007: 5, 2007). Forbrukerens totale gjeld kan være aktuell for alle typer lån, men som følge av at det ikke finnes noe offentlig register, må institusjonen stole på at opplysningene lånsøker gir er fullstendige.

At kredittvurderingsprosessen ikke er lik for alle typer lån kan begrunnes ut fra effektivitetshensyn. For en kredittgiver vil det være svært ressurskrevende dersom alle aktuelle forhold skulle vurderes og hensyntas i alle saker. Ses dette i sammenheng med lånets størrelse, vil en omfattende kredittsjekk neppe være lønnsomt for de ”små lånene”.

Ser vi forbrukerens informasjonsplikt i sammenheng med kredittgivers undersøkelsesplikt får vi en indikasjon på hva som ligger i begrepene med tanke på fordeling av ansvar.

I BKN-2002-024 (Appendix 1) ble utfallet av vurderingen at ansvaret skulle deles mellom bank og klager. Avgjørelsen ble begrunnet med at det var foretatt en kritikkverdig kredittvurdering (Finansklagenemnda, 2002).

I BKN-2009-090 (se Appendix 2) ble det vurdert annerledes som følge av at det var foretatt en forsvarlig og grundig kredittvurdering, og følgelig kunne ikke banken være ansvarlig for omstendigheter knyttet til inntektsbortfall (Finansklagenemnda, 2009).

Ut fra disse sakene ser vi at om banken skal gjøres ansvarlig må det være på bakgrunn av en mangelfull kredittvurdering fra deres side. Omvendt vil klager måtte stå ansvarlig dersom den oppgitte informasjonen er urealistisk eller bygger på feil forutsetninger.

I sakene Uttalelse 2011-386 (se Appendix 3) (Finansklagenemnda, 2011c) og Uttalelse 2011-268 (se Appendix 4) (Finansklagenemnda, 2011b) ser vi samme tendens som i ovenstående saker. Det vil si at det skal mye til for at bankene kan klandres for sin kredittvurdering, så lenge denne baseres på opplysninger gitt av låntaker. Nemnda uttrykker det slik at finansinstitusjonen normalt må kunne legge til grunn de opplysninger kunden legger frem om blant annet sin økonomiske situasjon, dersom opplysningene ikke fremstår som urealistiske. Risikoen synes på bakgrunn av dette å være mest lagt på forbrukeren/låntaker.

### **2.2.6 Rettsvirkninger av manglende fraråding**

Lempingsadgang følger av finansavtalelovens § 47, 3.ledd:

”Har kredittgiveren eller kredittformidleren ikke frarådet forbrukeren å ta opp kreditten eller å gjennomføre kredittavtalen i tilfeller hvor kredittgiveren eller kredittformidleren er forpliktet til det etter første eller annet ledd, kan forbrukerens forpliktelser lempes for så vidt dette finnes rimelig.” (Finansavtaleloven, 1999)

Lemping består i hovedsak av å redusere restfordringen, redusere rentene på lånet eller forlenge nedbetalingstiden. I svært få tilfeller vil hele fordringen kunne bortfalle. Det er nødvendigvis ikke kun ett av alternativene som er mulig, men en kombinasjon av de ulike typene vil også kunne være en løsning (NOU 2007: 5, 2007).

Har en finansinstitusjon unnlatt å oppfylle sin plikt til å fraråde et låneopptak, mener mindretallet at dette skal føre til lemping av lånet dersom det er rimelig (NOU 1994: 19, 1994). En slik sanksjon vil virke effektiviserende for å oppnå formålet og hensikten med frarådingsplikten (NOU 2007: 5, 2007). Låntakeren vil få lempet sin forpliktelse, noe som avhjelper forbrukerens økonomiske problemer. Når det gjelder vurdering av hva som er rimelig i forhold til lemping, er reglene formulert på en slik måte at det er rom for å finne en passende reaksjon i de enkelte tilfeller. Ved en vurdering av lemping i en sak, er det en rekke omstendigheter det må tas hensyn til; blant annet hvor grov overtredelsen av frarådingsplikten er, samt i hvilken grad låntaker selv kan bebreides for det uheldige låneopptaket. Dersom låntaker selv må ha forstått at han ikke ville klare å betjene lånet, bør dette redusere betydningen av långivers forsømmelse. Har kunden bevisst gitt feilaktig informasjon vil lemping være utelukket (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)).

### **2.2.7 Frarådingsplikten i praksis**

Verken lovteksten eller forarbeidene gir noen klar rettleiding på risikofordelingen mellom forbrukerens uforsvarlige låneopptak, og kredittinstitusjonen uforsvarlige långivning. Videre finnes det heller ikke klare retningslinjer for rettsvirkningene ved brudd på frarådingsplikten (Hveem & Nyhus, 2013). Følgelig er det overlatt til rettspraksis å trekke linjene for hvilken ansvarsfordeling som skal foreligge. Som allerede nevnt er det ikke høyesterettspraksis som er aktuell i denne sammenheng, men praksisen fra Finansklagenemnda som vil være mest retningsgivende. Praksisen i Finansklagenemnda kan tyde på at listen er lagt relativt høyt for når frarådingsplikten slår inn, dette begrunnes i gjennomgangen av sakene i avsnitt 2.2.5. Det kan være hensiktsmessig å stille spørsmål ved om frarådingsplikten faktisk oppfylder sitt formål, i det å beskytte forbrukeren mot å foreta uforsvarlige låneopptak, eller om praktiseringen beskytter bankene mer enn forbrukeren. Justisdepartementet hevder på sin side at frarådingsplikten fungerer tilfredsstillende (NOU 2009: 11, 2009; Prop. 65 L (2009-2010)).

Hveem og Nyhus (2013) på den andre siden antyder, etter en gjennomgang av nemndspraksis og intervju med lånesaksbehandlere i ulike banker, et annerledes syn enn Justisdepartementet. De har funnet at frarådingsplikten ikke fungerer optimalt med tanke på det som var det opprinnelige formålet. Som et klart utgangspunkt var reglen ment til å skulle beskytte forbrukeren. Bakgrunnen for deres synspunkt er begrunnet med at svært få forbrukere vinner frem med sine klager i saker der bankene burde frarådet. Videre er det slik

at når frarådingsplikten brytes, er det kun unntaksvis full tapsdekning. Slik det fremstår ser det mer ut som regelen er en helgardering for bankene fordi den gir lån, samtidig med at den sikrer seg mot fremtidig kritikk og ansvar ved å fraråde (Hveem & Nyhus, 2013).

Synspunktet til Hveem og Nyhus (2013) kan videre understøttes i det faktum at ingen kredittinstitusjoner ennå har blitt stilt ansvarlig for uforsvarlig långivning, såfremt fraråding har funnet sted. Ovenstående konklusjoner er imidlertid forbundet med fraråding i forhold til boliglån, i og med disse oftest er representert i sakene hos Finansklagenemnda. Det som derfor er særlig interessant i denne utredningen er å finne ut i hvilken grad frarådingsplikten fungerer i forhold ved usikret långivning.

Flere momenter skiller anvendelsen av frarådingsplikten i forhold til forbrukslån og boliglån. Selv om det frarådes ved lån til for eksempel bolig, kan det likevel være forsvarlig å gi lånet på grunn av sikkerhet i form av pant i eiendommen. Forbrukslån og kreditt gis som tidligere omtalt uten noen form for sikkerhet, og utgjør således en større risiko for finansieringsselskapene (NOU 2009: 11, 2009). Samtidig tar kredittformidlerne hensyn til dette ved å prise inn risikoen, i form av høye renter (Finanstilsynet, 2014).

### **2.2.8 Frarådingsplikten og markedsføring sett i sammenheng**

Markedsføringen kan være et moment i forhold til hva som bør vektlegges i en vurdering av om det er inntrådt en frarådingsplikt. Dersom reklamen virker pågående tilsier det en større plikt for kreditttyter til å undersøke forbrukerens økonomiske forhold nøye (NOU 2007: 5, 2007). Som en videre konsekvens av det ovenstående, foreslo kredittkjøpslovsutvalget en lovfesting av en ”opplysningsplikt” for kredittgiver. Noe som ville være i tråd med forbrukerkredittdirektivet. Forslaget skulle føre til at kredittformidler ble forpliktet å gi en forbruker fullstendig informasjon, slik at han kommer i en situasjon hvor han enklere kan vurdere den foreslåtte kredittavtalen (NOU 2009: 11, 2009). Opplysningsplikten ble lovfestet ved innføringen av endringene i finansavtaleloven, nærmere bestemt i finansavtalelovens § 46. Bestemmelsen regulerer således hvilke opplysninger som kredittgiver plikter å informere om ved inngåelsen av kredittavtaler. I tillegg til disse lovkravene må markedsføringen skje etter god markedsføringsskikk og bestemmelsene i markedsføringsloven.

I en artikkel publisert i mars 2014, ble det fremholdt at det foregikk mye ulovlig kredittreklame. Særlig var lovbruddene forbundet med at reklamene fremsto som villedende og mangelfulle. I alt sjekket Forbrukerombudet 173 annonser, hvor man fant at 83 av disse var lovstridige. De opplyste ”fra-rentene” og prisopplysningene ellers, var generelt mangelfulle eller så kortet ned at de fremsto som uforståelige for forbrukeren. Kun et fåtall personer får faktisk den ”fra-renten” som er oppgitt, følgelig er det vanskelig å finne frem til en endelig total kostnad for lånopptaket. På bakgrunn av dette kan det være så å si umulig for en forbruker å skille ulike tilbud fra forskjellige aktører. Forbrukerøkonom Christine Warloe i Nordea forsøkte å beregne en faktisk månedlig kostnad for ulike kredittavtaler, men selv hun som profesjonell måtte erkjenne at det var svært krevende (Öberg & Åserud, 2014).

Sammenhengen mellom kritikkverdig markedsføring og frarådingsplikten blir aktualisert i en sak hos Finansklagenemnda, BKN-2002-024 (se Appendix 1). Ved vurdering av om det forelå et brudd på frarådingsplikten la nemnda vekt på at den måten lånet var markedsført på, kombinert med kritikkverdig kredittvurdering, førte til at kravet ble redusert med 50 prosent av lånebeløpet (Finansklagenemnda, 2002).

### **2.2.9 Frarådingsplikt i forhold til EØS og de andre nordiske landene**

Kommisjonen bak utformingen av NOU 2007:5 foreslo en harmonisering av et forbrukervern slik at alle forbrukerne i EU sikres samme høye grad av beskyttelse (NOU 2007: 5, 2007; Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)). Særlig er dette aktuelt for å sikre et velfungerende indre marked for forbrukerkreditt. Forslaget inneholder ikke en uttrykkelig plikt til å fraråde forbrukeren å ta opp et lån på bakgrunn av at hans økonomiske bæreevne ikke er tilstrekkelig. Men kredittgiver er forpliktet til å utføre forsvarlig kredittgivning basert på informasjon fra forbrukeren og søk i relevante databaser. Det følger av dette at kredittgiver skal avslå søknadene dersom det ikke er forsvarlig å innvilge lånet.

I Danmark har man ikke noen lovfestet frarådingsplikt. Det som imidlertid er lovfestet er at en finansiell virksomhet skal handle redelig og lojalt ovenfor sine kunder. Kravet knytter seg således til ”redelig forretningsskik” som til en viss grad kan sammenlignes med det norske begrepet ”god bankskikk” (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)). Dog kan ikke ”redelig forretningsskik” påberopes av den enkelte danske forbruker, men kun som et element i en vurdering av om et pengeinstitut har opptrådt uaktsomt (NOU 2007: 5, 2007).

Sverige har heller ingen direkte lovfestet frarådingsplikt, men derimot en bestemmelse som skal ivareta en forbrukers interesser med tilstrekkelig omsorg. Videre finnes det en lovfestet plikt for långiver/kredittgiver til å foreta en kredittvurdering av forbrukeren (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)).

Heller ikke i Finland foreligger det noen lovfestet frarådingsplikt. De har imidlertid et større fokus på opprettelse av et gjeldsregister, for å hindre en låntaker å ta opp mer gjeld enn han er i stand til å betjene. Bakgrunnen for dette er den økende tilgjengeligheten av usikrede lån, for eksempel ved at det tilbys over mobiltelefon og annen elektronisk post (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)).

Oppsummert illustrerer dette at de andre nordiske landene tolker frarådingsplikten som en del av lojalitetsplikt i et kontraktsforhold, men er ikke ytterligere presisert i lovsform (NOU 2007: 5, 2007).

### **2.3 Rådgivningsprosess i forbindelse med usikrede lån**

Rådgivning i økonomiske spørsmål er en omfattende prosess, og mange elementer er av betydning for hva som vil sikre en god løsning for kunden. Finansiell rådgivning kan kun drives av banker og andre finansieringsvirksomheter. Forskjellen mellom disse to typene finansieringsvirksomheter, er at bankene har adgang til å finansiere sin utlånsvirksomhet via innskudd fra allmennheten. Finansieringsforetak derimot må benytte andre finansieringskilder, for eksempel utstedelse av obligasjoner eller andre typer innlån i pengemarkedet (Engh, 2009). Finansiell rådgivning vil være mest aktuell ved store økonomiske avgjørelser, og kunder søker gjerne veiledning ved for eksempel kjøp av bolig eller andre store investeringer. Kunderådgivere i banker og finansieringsselskaper besitter kunnskap om ulike produkter og løsninger, som kan være til hjelp for å fatte en god beslutning. Rådgiverens ansvar er å veilede kunden frem til beste mulige løsning. Selv om det er vanligere å søke veiledning ved store beslutninger, benyttes også rådgivere eller kundebehandlere i noen tilfeller når man skal fatte beslutninger omkring det å ta opp usikret gjeld.

Uavhengig av om rådgivningen skjer i forbindelse med opptak av lån til bolig, eller om det er snakk om usikret gjeldsopptak, er det pålagt bankene en plikt å sørge for at kundene tar gode avgjørelser. For å sikre at dette skjer er det opprettet en ordning for sertifisering av finansielle



rådgivere, hvor det også utarbeides regler for god rådgivningsskikk. Dette er autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (heretter kalt AFR), de skriver på sin nettside at AFR ”fremmer og sikrer nødvendig kunnskap, holdninger og ferdigheter hos finansielle rådgivere”. Denne ordningen skal dekke rådgivningen av ikke-profesjonelle kunder i personmarkedet. Videre står det ”At alle som arbeider innenfor feltet finansiell rådgivning har den nødvendige kompetanse og etterlever god rådgivningsskikk, er av avgjørende betydning for kundene. Det er imidlertid også viktig for den alminnelige tillit som finansnæringen er avhengig av og for næringens omdømme. En felles minstestandard og en felles test i et kontrollert miljø av at rådgiverne oppfyller kravene til denne standarden bidrar til å gi ordningen legitimitet og troverdighet.” (Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere, 2014).

AFR har utarbeidet en brosjyre med atferdsregler som skal sikre kvaliteten i rådgivningen, og legge til rette for en norm for god rådgivningsskikk (Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere, 2013). Disse reglene er kort gjengitt nedenfor:

1. Rådgiveren skal planlegge kundesamtalene godt. Her følger det at rådgiveren skal sette seg inn i produkter som kan være aktuelle for kunden, samt ha skaffet seg oversikt over kundens økonomiske nå-situasjon.
2. Rådgiveren skal klart definere rollene. Rådgiveren skal presentere seg selv og bedriften han arbeider i, og gjøre det klart at rådene som gis ikke er uavhengige. Kundens rammer, forventninger og behov skal også avdekkes.
3. Rådgiveren skal gjennomføre en behovsavdekking. Ved finansiell rådgivning skal rådgiveren sette seg inn i kundens økonomiske situasjon, forventet økonomisk utvikling, mål for plasseringen, risikoholdning og kunnskap om, samt erfaring fra aktuelle investeringsområder.
4. Rådgiveren har henvisningsplikt. Dersom han selv ikke besitter tilstrekkelig kunnskap skal han henvise kunden til personer med mer kompetanse, eventuelt hente opplysninger fra fagpersoner selv.
5. Rådgiveren skal dekke eventuelle kunnskapsgap. Løsningsforslaget som legges frem for kunden skal være i tråd med de avdekkede behov, og informasjonen skal være korrekt, fullstendig og ikke villedende. Rådgiveren må sørge for at kunden har forstått løsningsforslaget, herunder skal det gis grundig informasjon om avkastningsmuligheter, risiko, bindingstid/likviditet og kostnader.

6. Rådgiveren skal unngå at en interessekonflikt oppstår. Rådgiveren skal sørge for at kundens interesser går foran bedriftens og rådgiverens egne interesse. Her må rådgiver gi opplysninger om forhold som kan ha påvirket løsningsforslaget som legges frem.
7. Rådgiver har frarådingsplikt. Dersom løsninger ikke er i samsvar med kundens interesse og/eller er uforenelig med økonomisk bæreevne, skal rådgiveren frarå kunden disse løsningene. Dette er spesielt relevant dersom kunden har spesielle ønsker, men disse er i strid med kundens finansielle situasjon.
8. I rådgivningsprosessen skal kunden få tilstrekkelig betenkningstid. Kunden skal få tilfredsstillende mengde tid til å områ løsningsforslaget før avtalen inngås. Dette gjelder spesielt dersom det ikke er kunden selv som har tatt initiativ til samtalen.
9. Rådgiveren har oppfølgingsansvar og bør avtale hvilken oppfølging som er ønskelig.
10. Rådgiveren skal sørge for tilstrekkelig, skriftlig dokumentasjon av innholdet i rådgivningsprosessen og de avtaler som inngås.

Av reglene følger det altså at rådgiverne er pliktige til å ha god kunnskap om produktene de selger, fokuserer på kundens behov, i tillegg til at det er nødvendig med tillit mellom partene. Dette innebærer at det er informasjonsasymmetri i forholdet, og dermed blir måten rådgivningen utføres på viktig. I banksammenheng består rådgivningsprosessen hovedsakelig av behovsanalyse, innhenting av informasjon, informasjon om mulige løsninger og konsekvenser av disse, avveining og anbefaling. I tillegg er det en forutsetning at kundens interesser skal være retningsgivende for rådgivningen (Hveem, 2008). I en slik situasjon kan det tenkes at rådgiveren opplever å være i en slags dobbeltrolle; på den ene siden skal han ivareta kundens behov og interesser, mens han samtidig skal være en selger av bankens eller finansieringsselskapenes produkter. Dette kan i mange tilfeller være vanskelig å balansere. Hveem i Andersen et.al (2008) mener kundens interesser skal ha sterkest fokus, og derfor bør være styrende for rådgivningen. Det må her påpekes at flere av produktene som banker og finansieringsselskaper tilbyr er svært komplekse og sammensatte, for eksempel strategiske spareprodukter, eller forbrukslån hvor forklaring av effektiv rente kan være krevende. Dette betyr at rådgiveren må sette sammen produktets egenskaper med hvilke behov kunden ønsker oppfylt (Hveem, 2008).

Ut fra punktene ovenfor kan man skissere rådgivningsprosessen på følgende måte; etablere kontakt med kunden og identifisere formålet med rådgivningen, samt skaffe nødvendig informasjon om kunden. Rådgiveren må også skaffe til veie nødvendig informasjon og

kunnskap om produktet, samtidig som man må tilpasse dette til kundes ønsker og behov. Videre må løsningen presenteres for kunden, sammen med en plan for videre oppfølging. Siste fase går ut på å løse eventuelle problemer eller utfordringer, og deretter avslutte salget. Hvis kunden er fornøyd signeres avtalen og prosessen er over. Dersom kunden ikke er tilfreds med den fremlagte løsningen, eller rådgiver anbefaler ikke å gjennomføre løsningen, legges det nye planer for videre rådgivning og løsninger.

En viktig faktor for hvordan rådgivningen legges opp, er å hensynte hvilken kunnskap kunden har angående økonomi. De med lav økonomisk kunnskap har nødvendigvis et større behov for gode råd enn de som har god økonomisk kunnskap. Dette kan føre til diskriminering av kunder med lavt kunnskapsnivå, noe som gjør dem mer sårbare enn andre. Konsekvenser her er ikke bare negative for individene, men også for samfunnet som helhet på grunn av tapt formue som følge av dårlig eller mangelfull rådgivning (Oehler & Kohlert, 2009). For en kunde er god finansrådgivning en ressurs som kan bidra til bedre kapitalforvaltning. At kvaliteten på rådgivningen er høy er både i samfunnets og investorenes (kundernes) interesse. Regelverket bør være utformet på en måte som gir rådgiveren incitament til å gi gode råd av forsvarlig kvalitet, samtidig som kunden får incentiver til å skaffe seg egen kompetanse (Engh, 2009).

I finansiell rådgivning er både skjult informasjon og skjult intensjon relevante typer av asymmetrisk informasjon i forholdet mellom kunde og rådgiver. Selv om en kunde uten problemer kan *høre* hva rådgiveren sier, er det ikke nødvendigvis slik at han fullt ut forstår det som blir sagt, og hva rådene faktisk innebærer. Dette fører til at rådgiveren kan gi falsk, feilaktig og mangelfull informasjon, uten at det er noen stor risiko for at dette oppdages av kunden. Et eksempel på dette er at rådgiveren anbefaler produkter som gir ham den største fordel, til tross for at det finnes bedre løsninger for kunden ellers i markedet. For det andre er det umulig for kunden å vite hvor mye tid og innsats rådgiveren har lagt i å utarbeide løsningene som presenteres. Til slutt bør det nevnes at ettersom bankene og rådgiverne ikke er pålagt å delta i resultatet, og dermed også eventuelle tap, er det lite incentiver til at rådgiveren skal handle i kundens interesse (Oehler & Kohlert, 2009).

Denne asymmetriske informasjonen skaper altså flere problemer, i tillegg er bankvirksomhet og finansmarkedene svært dynamiske og i stadig endring. Vi har tidligere i utredningen omtalt at bransjen de siste årene blitt mer salgsrettet, og særlig forbrukslån og kredittkort er enkle å

selge (Hoemsnes, 2013), selv om det er gjerne disse som skaper størst problemer for forbrukerne. Noe av grunnen til at dette salgsfokuset har oppstått kan henge sammen med de regulatoriske endringene bankene og finansvirksomhetene pålegges å følge, og for å tilpasse seg de nye regelverkene gjennomføres strategiske endringer og tilpasninger. Risikostyring, kapitalisering og likviditet blir påvirket av regulatoriske endringer, og for at ikke lønnsomheten skal svekkes endrer bankene og finansvirksomhetene struktur (Jansrud & Holter, 2010). Ettersom det stadig blir flere aktører på markedet, for eksempel internasjonale banker/virksomheter, blir kampen om kundene tøffere, og salgsfokuset forsterkes ytterligere.

Kvaliteten på rådgivningen er et sentralt punkt, og Forbrukerrådet har flere ganger undersøkt dette ved å sende ut såkalte ”mystery shoppers” (Forbrukerrådet, 2012). Rapporten fra Forbrukerrådet som ble publisert i 2012, så blant annet på hvordan rådgiverne satte seg inn i kundens økonomiske situasjon, hvilket kunnskapsnivå kunden har, tydeliggjøring av risiko, totale kostnader og tidshorisont, fraråding, og hvilken parts interesser som ble satt først, for å nevne noen av kriteriene som settes til god rådgivningsskikk. I tillegg ble det satt karakter på hvordan kundene opplevde kundemøtet. Det må her nevnes at undersøkelsen tok for seg rådgivning i forbindelse med investeringsbeslutninger, ikke i forbindelse med utstedelse av gjeld, men man kan anta at noe av dette er overførbart til kundemøter i en slik situasjon også. Sammenligningen av undersøkelsen gjennomført i 2011 med det som ble funnet i 2008, viser at det er en marginal forbedring totalt sett. Rådgiverne er bedre på tydeliggjøring av risiko, total kostnader og tidshorisont for investeringene, i tillegg blir informasjonen gitt på en tydeligere og mer korrekt måte ved siste måling sammenlignet med tidligere. Det blir imidlertid rapportert at det fremdeles er mye som mangler, spesielt når det kommer til kartlegging av erfaring og kunnskap, og kartleggingen av økonomisk situasjon er kun marginalt bedre. Nesten halvparten av prøvekjøperne opplever at deres interesse blir satt først. Dette tyder på at ikrafttreddelsen av autorisasjonsordningen for finansielle rådgivningstjenester har hatt en viss effekt, selv om man fremdeles ikke er helt i mål (Forbrukerrådet, 2012).

Kort oppsummert er altså formålet med rådgivning å finne den beste løsningen for kunden i forhold til behov og ønsker, og en del av prosessen er altså fraråding, samt plikten til å fraråde om nødvendig. Faktorer som påvirker fraråding kan deles i to kategorier; faktorer hos kunden og faktorer hos rådgiveren. Disse to kategoriene er tema for de påfølgende delkapitlene.

## 2.4 Faktorer hos kundene

Faktorer på kundenes side kan ha innvirkning på om en kunde bør frarådes eller ikke. Herunder faller for eksempel økonomisk situasjon nå og for fremtiden, økonomisk kunnskap og erfaring med finansielle instrumenter og andre kjennetegn ved kundene.

### 2.4.1 Økonomisk situasjon

En av bankenes og finansieringsselskapene viktigste funksjoner i samfunnet er å yte kreditt. Denne kredittytelsen gjør det mulig å forskuttere store investeringer basert på forutsetninger om fremtidige inntekter (Finans Norge, 2012), for eksempel ved investering i egen bolig. Et velfungerende kredittmarked er en forutsetning for inntektsutjevning i husholdningene over tid. Tilgangen til og prisen på kreditt vil derimot ikke være lik for alle. De som har lave eller usikre inntekter, vil gjerne ha mer begrensede muligheter for å få lån, i tillegg til at de ofte må betale en høyere rente. I hvor stor grad husholdningene er kredittrasjonert og/eller må betale en høyere pris for kreditten avhenger av konjunktorene (NOU 2009: 10, 2009). Før finanskrisen slo inn i 2008-2009 var det en voldsom oppsving i økonomien verden over, og det var svært enkelt å få lån. Kombinert med lave renter førte dette til at husholdninger som tidligere hadde begrensede muligheter til å få store lån, fikk en høy gjeldsbelastning i denne perioden (NOU 2009: 10, 2009).

Inntektsutjevning over tid er altså sentralt for hvorfor man velger å ta opp kreditt i ulike former. Forholdet mellom gjeld og inntekt er varierende av flere årsaker, spesielt med tanke på hvilken livsfase husholdningen er i. Yngre husholdninger har høyest gjeldsbrøk, og er særlig stor for de som befinner seg i etableringsfasen, nemlig aldersgruppene 26-30 år og 31-35 år (NOU 2009: 10, 2009). At gjeldsbrøken er høy for disse aldersgruppene skyldes imidlertid ikke bare at gjelden er høy, men også at man ennå ikke har nådd inntektstoppen. En utvikling som kan synes urovekkende er vekstraten i disse, og da med tanke på at gjeldsbelastningen øker raskere enn inntektsveksten. Rentebelastningen de siste årene har vært lave. Dersom de justeres opp vil det kunne føre mange inn i store betalingsproblemer (NOU 2009: 10, 2009). Undersøkelsen fra SIFO om hvorfor folk havnet i gjeldsproblemer, avdekket at mange tok opp forbrukslån for å betjene annen gjeld (Poppe & Lavik, 2013).

Høy sysselsetting og lav arbeidsledighet har ført til gode og stigende inntekter for de fleste norske hushold, men som følge av at gjeldsøkningen har vært sterkere enn inntektsøkningen,

har husholdningene blitt mer følsomme for renteendringer. Finanstilsynet gjennomfører i samarbeid med Statistisk sentralbyrå hvert år en stresstest for å kontrollere hva et høyere rentenivå enn dagens har å si for norske husholds rentebelastning (renteutgifter/inntekter etter skatt) (Finanstilsynet, 2014). Testen viser at en renteøkning i utlånsrenten på kun 2 prosent (til 6,3 prosent) vil føre til at andelen husholdninger med mellom 20 og 30 prosent rentebelastning ville økt fra 5,5 til 12 prosent. Andelen husholdninger med rentebelastning på mer enn 30 prosent ville økt fra 2,5 til 7 prosent (Finanstilsynet, 2014). De norske husholdningene er således svært sårbare for renteøkninger og inntektsbortfall.

### **Betalingsanmerkninger**

Betalingsanmerkninger er et varsel til en mulig kredittgiver om at en person er registrert som en dårlig betaler. En betalingsanmerkning kan få store konsekvenser for den personen anmerkningen er knyttet til, særlig i forbindelse med kredittvurdering. Som hovedregel vil en anmerkning føre til konsekvent avslag i ulike forhold vedrørende kjøp på kreditt, eller ved usikrede lånopptak generelt (Conecto, 2014).

En betalingsanmerkning kan tidligst registreres fire måneder etter regningens opprinnelige forfallsdato. Det går med andre ord lang tid fra en forbrukers mislighold til dette er registrert. Kunden får i dette tidsrommet anledning til å foreta flere kjøp, og dermed akkumulere sin lånebyrde ytterligere. Et slikt vedheft kan fjernes straks utestående beløp er gjort opp, eller den kan bli stående fire år før den slettes (Bisnode, 2014).

### **Avslagsrate**

Ettersom det ikke stilles pant for et usikret lånebeløp, løper banken en større risiko ved å gi lån av denne typen. Derfor vil mange forbrukere oppleve å få lånesøknaden sin avslått, selv om de ikke har betalingsanmerkninger. Dette kommer av at kredittverdigheten rett og slett ikke er god nok. For mange kan dette oppleves som urettferdig, og til tider er det vanskelig å forstå hvorfor man ikke får lånet. Imidlertid er norske banker pålagt å ivareta frarådingsplikten (Finansavtaleloven, 1999). Dette betyr at når kredittinstitusjonene har vurdert den disponible inntekten, og ut fra denne ser at kunden ikke er i stand til å betjene lånet plikter de enten å avslå, eller de kan ved gode grunner, innvilge lånet med fraråding. De fleste finansieringsinstitusjonene velger imidlertid å avslå søknader, fremfor å innvilge lånet der det er tvil om betjeningsevnen (OPP Finans, 2014).

### 2.4.2 Generell kunnskap og kompetanse omkring økonomi

Det kan være mange bakenforliggende årsaker til at folk velger å ta opp usikrede lån selv om de ikke er i stand til å betjene dem. En årsak kan være at de ikke har nok kunnskap om hvordan økonomi generelt og slike lån spesielt fungerer. ”Oppdragsrapport nr. 4 -2013: Unge voksne og personlig økonomi” er en rapport av Ragnhild Brusdal ved SIFO som undersøker hvilken kunnskap unge voksne mellom 18 og 25 år har til sin egen økonomi. Rapporten omhandler blant annet kreditt- og låneatferd, økonomisk kunnskap og eventuelle betalingsproblemer de unge måtte ha (Brusdal, 2013).

I 2011 ble det gjennomført en kvalitativ studie av unges menneskers forhold til lånefinansiert forbruk med fire fokusgrupper; kvinnelige og mannlige studenter og kvinnelige og mannlige yrkesaktive (Brusdal & Berg, 2011). I denne studien kom det frem at de unge var i en livsfase med høyt forbruk, ønsker om ytterligere forbruk, reiser og sosiale arrangementer, med store fristelser. Konsekvensene av å gi etter for disse fristelsene kan være store, og det viste seg at kunnskapen i mange tilfeller var mangelfull. Den kvalitative studien viste at de fleste hadde kontroll over sin private økonomi og hadde en fornuftig og forsiktig pengebruk. Det ble oppgitt flere årsaker til betalingsproblemer blant de som hadde opplevd dette. For eksempel ble regninger borte, eller man glemte å betale, man hadde misforstått innholdet i kontrakten eller at man nærmest hadde blitt tvunget til å ta i mot kredittkort. Noen rapporterte om høyt forbruk og ønsket ikke å vente med å skaffe seg varer eller tjenester, løsningen ble da forbrukslån eller kredittkort. ”Unge voksne og personlig økonomi” har som formål å gi et mer utfyllende bilde av denne kvalitative studien, og er basert på svar fra 1.000 personer mellom 18 og 25 år (Brusdal, 2013). Det må her påpekes at et kriterium for å delta var at man hadde brukt kredittkort til å kjøpe varer eller tjenester med de siste 12 måneder, og at utvalget derfor ikke er fullt ut representativt for befolkningen mellom 18 og 25 år generelt.

Perioden mellom 18 og 25 år er for mange en overgangsfase på vei mot en mer voksen tilværelse. I denne perioden er det mange som etablerer seg, studerer eller er yrkesaktive, men felles for de fleste er at det er et større behov for penger. Mange har lån, og det vanligste er studielån, og gjelden øker naturligvis med antall lån. En stor andel av respondentene oppgir å ha kredittkort, og hele 61 prosent svarte at de hadde blitt tilbudt kredittkort uten å ha bedt om det (Brusdal, 2013). Etersom det ikke er mulig å reservere seg mot slike kredittkort, uten at det medfører konsekvenser, i form av at man blir ansett som en ”dårlig betaler” i kreditt-opplysningsbyråene (Conecto, 2014). Er det gjerne dette, sammen med at fristelsene ofte er

store, og i mange tilfeller manglende oversikt, som fører til at flere unge får betalingsproblemer.

Mange bidrar med økonomisk kunnskap til de unge, foreldre oppgis å være den parten som bidrar med mest kunnskap. Andre kilder er blant annet skole, banker, internett og TV, og mange oppgir TV-programmet *Luksusfellen* som en viktig informasjonsgiver. Det kan likevel stilles spørsmål ved hvor omfattende kunnskapen i disse kildene er. Hele 82 prosent av deltakerne var enige i utsagnet ”Det burde være mer opplæring om personlig økonomi i skolen”. Selv om skolen altså er en kilde til informasjon og kunnskap om personlig økonomi, er det svært mange som mener den kunnskapen som gis, verken er spesielt relevant eller omfattende nok (Brusdal, 2013; Nyhus, 2010).

Som nevnt er det foreldrene som bidrar med mest kunnskap, og det er særlig jentene som lærer økonomi hjemme, men det ble ikke funnet noen signifikante forskjeller mellom aldersgrupper, sosial status eller hvor mange lån man hadde. Guttene hadde i større grad lært om økonomi på internett, og dette viste seg å være økende med alder og antall lån. Foreldre ble også oppgitt som den kilden man ville søke til ved råd om økonomi. Det reiser et viktig spørsmål, nemlig om kunnskapen til foreldrene er tilstrekkelig. Av de fleste som hadde snakket med foreldrene om økonomi, hadde nesten alle fått beskjed om å holde seg unna kreditt. Mange av respondentene mener å ha god kunnskap om personlig økonomi, men andre undersøkelser som er foretatt, antyder at dette ikke er tilfelle (Reite, 2011). Dagens økonomi og markeder er komplekse. Det er ikke nødvendigvis slik at foreldrene sitter på mye og god kunnskap. De fleste foreldre fraråder også barna sine å ta opp lån, og spesielt kortsiktige usikrede lån, men det kan være nyttig å vite at selv om det er fallgruver, er det ikke nødvendigvis best å avstå helt fra kredittkort og andre typer kreditter. Unge voksne er i en livssituasjon hvor det nærmest er umulig ikke å ta opp lån av ulike typer, og behovet for kvalifisert kunnskap er dermed nødvendig for å kunne ta gode beslutninger (Brusdal, 2013).

En undersøkelse gjennomført av Christian Poppe og Ellen Katrine Nyhus viste at heller ikke de eldre har så god kunnskap om økonomi som de tror. Syv av ti av de spurte oppga sin kunnskap om økonomi som middels god eller bedre, men ingen klarte å svare riktig på alle de åtte spørsmålene som ble stilt om renter og aksjer (Reite, 2011). Poppe uttaler til Aftenposten at ”Det skyldes nok at markedet har utviklet seg raskere enn det folk har fått med seg, både når det gjelder antall produkter, tilbydere og distribusjonskanaler. Derfor henger mange etter



når det gjelder kunnskap. Og så har vel mange av oss en tendens til å overvurdere egne kunnskaper og ferdigheter” (Nyhus, 2011; Reite, 2011). Til tross for resultatet av undersøkelsen sier de to forskerne at norske forbrukere har god kunnskap om økonomi, ettersom det var spørsmål vedrørende aksjer de som deltok bommet på.

Funn i internasjonale undersøkelser viser at det ikke bare er nordmenn som har dårlig kunnskap når det kommer til personlig økonomi (Forbrukerrådet, 2012). En undersøkelse gjennomført av EU i 2010 nevner som sentrale funn at forbrukerne hadde en del utfordringer knyttet til kjøp av investeringsprodukter. Blant annet fant man at flere sliter med å gjøre enkle investeringsvalg, og da spesielt de eldre og lavt utdannede. Investeringsvalgene var preget av oppfattet risiko for investeringens gevinst og kompleksitet. Beslutningene som blir tatt er dårligere dersom valgene er fremstilt på en vanskeligere måte – for eksempel ved bruk av prosenter i stedet for tall. Forbrukerne viser stor tillit til rådgiverne, og i noen tilfeller stoler de blindt på selgeren, selv når de får beskjed om at rådgiverne tjener på at forbrukeren velger alternativ A fremfor alternativ B (EU, 2010). Slike begrensninger på en økonomisk optimal vurdering av investeringsalternativer oppstår dersom alternativene presenteres på en måte som er vanskelig å forstå for den jevne forbruker. Det er altså et gap i kompetansen mellom forbruker og selger, i forbrukerens disfavør (Forbrukerrådet, 2012).

## 2.5 Faktorer hos långiverne

Rådgivningsprosessen og kredittvurderingen ved usikrede lån er ofte raskere, og til dels automatisert når avgjørelser om kredittinnvilgning tas. Tidligere undersøkelser har vist at rådgivningen i bankene har mange fellestrekk hva gjelder fremgangsmåte (Hveem & Nyhus, 2013). Grunnen til dette er at samme type informasjon legges til grunn for kredittvurdering, flere av bankene bruker samme dataprogram og følger samme normer for god bankskikk. Informasjonen virksomhetene ber om er i stor grad den samme. Det vanligste er siste lønsslipp, selvangivelse og husholdningens sammensetning av eiendeler. I tillegg benyttes SIFOs referansebudsjett for standardberegninger av blant annet forbruksutgifter, i de fleste tilfeller med justeringer i forhold til søkeren. Annen informasjon som hentes inn er relevante priser i kommunen lånesøkeren bor. I samarbeid med lånesøkeren settes det gjerne opp et likviditetsbudsjett. Kundebehandlerne i tidligere undersøkelser forteller at denne prosessen ofte fører til at kunden selv ser at lånet blir for vanskelig å betjene (Hveem & Nyhus, 2013).

Alle bankene som ble intervjuet av Hveem og Nyhus (2013), oppga at de hadde en form for risikoklassifisering, men disse var forskjellige i de ulike bankene. Den ene oppga å ha fargekoder med rød, gul og grønn, mens andre hadde opptil syv risikoklasser. Frarådingsplikten ble videre knyttet opp mot disse risikoklassene, og rød fører til avslag, gul gir fraråding, mens grønn er ubetinget lånetilbud. Grensene for de ulike behandlingene er lagt på forskjellige nivåer i de ulike bankene, noen fraråder ved negativ likviditet, andre har beløpsgrenser på for eksempel 1.000 eller 2.000 kroner i negativ likviditet per måned. Hvordan SIFO-satsene benyttes, er også varierende. En bank legger til et påslag på 20 prosent, mens andre følger satsene slik de er (Hveem & Nyhus, 2013).

### 2.5.1 Kredittvurdering og kredittscoringssystem

En viktig del av kredittvurderingen i finansinstitusjonene er kredittscoring og risikoklassifisering. De fleste banker og finansvirksomheter har i dag egne systemer som gjennomfører dette, men det finnes også flere aktører som tilbyr slike løsninger, for eksempel Dun & Bradstreet (db24.no, 2014) og Experian (Experian, 2014). I slike systemer kan man legge inn informasjon om inntekter, utgifter og eksisterende gjeld, hvorpå denne dataen tolkes og vurderes. Resultatet av denne tolkningen sammenholdes med virksomhetens retningslinjer for kredittgivning, samt andre krav, retningslinjer og reguleringer fastsatt ved lov. En slik vurdering er sammensatt, og påvirkes av en rekke faktorer, slik som for eksempel referansebudsjettet fra SIFO, erfaringen og utdanningen rådgiveren har, og i hvilken grad rådgiveren har myndighet til å benytte skjønn og egenvurdering.

Diners Club skriver på sine hjemmesider hvordan deres kredittscoring og -vurdering fungerer (Diners Club, 2014). Kredittscoremodellen beskrives som et verktøy for rask og effektiv vurdering av en lånesøknad. Modellen skal etter sigende ta hensyn til både informasjon fra søkeren, samt andre opplysninger som er tilgjengelig for virksomheten. Denne informasjonen er objektiv, og er relevant for å vurdere både evne og vilje til å betjene gjeldsforpliktelse. Sentrale forhold som vurderes oppgis å være blant annet ligningsformue, ligningsinntekt, gjeld og eventuelle betalingsanmerkninger. I tillegg hentes opplysninger fra eksterne kredittopplysningsselskaper. Ut fra den informasjonen som hentes inn, gis det poeng for de opplysninger som er relevante for lånopptaket. Summen av disse poengene avgjør utfallet av søknaden, og poengsummer under et visst nivå fører normalt til avslag. Disse opplysningene er hovedsakelig de som er tilgjengelige ”der og da”. Diners Club skriver at det ikke

nødvendigvis betyr at man er en dårlig betaler, men at risikoen oppleves som for stor til at de er villige til å låne ut (Diners Club, 2014). Denne formen for kredittvurdering er som nevnt svært rask, basert på et lite utvalg informasjon, og som hovedregel vil en betalingsanmerkning føre til avslag på lånesøknaden (Lindorff, 2014). Slike kredittsjekker er altså svært forenklete, og i mange tilfeller anses ikke frarådingsplikten å være relevant i forhold til vurdering av lån som små usikrede kredittopptak. Selv om flere har prøvd å klage på behandlingen i slike tilfeller, viser Finansklagenemndas uttalelser at kredittopptak av relativt små størrelser ikke fører til at finansselskapet eller banken har brutt frarådingsplikten (se kapittel 2.7.3). De andre sidene ved kredittvurdering og rådgivning gjennomgås i korte trekk under.

### **Retningslinjer og lover**

Banker og andre kredittformildere i Norge må følge fastsatte lover og reguleringer. I tillegg til lovverket, utarbeider banker og andre finansieringsselskaper interne retningslinjer for utlån. For å hjelpe med denne utarbeidelsen har Finanstilsynet gitt ut et rundskriv for med 10 minstekrav bankene og andre kredittformildere må oppfylle i sine interne retningslinjer (Finanstilsynet, 2011). Selv om disse retningslinjene som utgangspunkt er rettet mot lån til boligformål, må det likevel kunne antas at en del av disse kan overføres til å gjelde også for usikrede lånopptak. Retningslinjene er kort oppsummert nedenfor;

1. **Grundig prosess.** Det skal foretas en forsvarlig kredittvurdering.
2. **Tilstrekkelig betjeningsevne.** Det må være tydelige retningslinjer for å beregne økonomisk bæreevne.
3. **Belåningsgrad.** Kredittformidler skal normalt oppfylle krav om at lånet ikke skal overstige 85 prosent av aktuell markedsverdi.
4. **Tilleggssikkerhet.** Ved avvik fra punkt 2, 3, 6 og 7 kreves en annen form for sikkerhet, eller spesielle forsvarlighetsvurderinger.
5. **Avdrag.** Avdragsstørrelsen skal tilpasses slik at det er en betryggende sikkerhetsbuffer.
6. **Betjeningsevne for rammekreditt.** Det skal være klare retningslinjer for hvilke kundegrupper som kan innvilges rammekreditt.
7. **Belåningsgrad for rammekreditter.** Innvilgelse av rammekreditter skal følge av særlige forsvarlighetsvurderinger

- 8. Konsekvenser av renteøkning.** Det skal tas høyde for minst 5 prosentpoeng renteøkning ved beregning av likviditet, og låntaker skal informeres om dette.
- 9. Behandling av avvik.** Dersom det finnes grunn til å avvike fra de interne retningslinjene, skal beslutningen fattes på et høyere nivå i institusjonen.
- 10. Rapportering.** Det skal hvert kvartal utarbeides rapporter (til styret eller ledelsen i utenlandske filialer) som beretter om avvik fra retningslinjene, slik at Finanstilsynet får mulighet til oppfølging og tilsyn. (Finanstilsynet, 2011)

De retningslinjene som fremstår som særlig aktuelle for usikrede lån, er punktene 1, 8 og 9. Det vil si at, også ved behandling av usikrede lånesøknader, bør forsvarlig kredittvurdering forekomme og en eventuell renteøkning hensyntas. I tillegg bør beslutningen, dersom en innvilgelsen av et usikret lån bryter med de interne retningslinjene, fattes på et høyere nivå i institusjonen enn hos den som mottar søknaden og vanligvis har fullmakt til å innvilge lånet.

I tillegg til retningslinjene for utlån til boligformål, finnes det et rundskriv som tar for seg fakturering av kredittkort (Finanstilsynet, 2013c).

”For å kunne vareta føremålet med finansavtalelova og å vareta interessene til forbrukarane, legg Finanstilsynet til grunn at bankar og finansieringsføretak følgjer desse retningslinjene når dei fakturerer kredittkort gjeld:

1. Føretaket bør alltid avslå ein søknad om kredittkort ved negativ kredittvurdering.
2. Opplysningane i kontoutskrifta, sjå finansavtalelova § 48a, skal stå på fakturaen eller i eit vedlegg til fakturaen. Opplysningane skal bli gitt kvar månad, og opplysningane skal vere godt synlege.
3. På alle fakturasystem skal beløpsfeltet til fakturaen enten ikkje vere utfylt, eller det skal vise det samla uteståande kredittbeløpet til kunden.
4. Det skal gå fram av fakturaen at kunden sjølv kan velje eit anna og større beløp enn minimumsbeløpet.
5. Kunden skal alltid få høve til å avtale betaling av totalt uteståande kreditt, og å endre det valde fakturabeløpet i heile avtaleperioden.
6. Avtalegiro bør berre bli nytta dersom kunden har avtalt betaling av totalt uteståande kreditt.

7. Alle fakturaer der kunden har utestående kreditt, bør innehalde ein tabell som viser kostnadene ved ulike betalingsløysingar. Sjå eksempel på ein slik tabell under.” (Finanstilsynet, 2013c, s.2)

Som man ser av punkt 1 poengterer Finanstilsynet at dersom likviditeten til en kunde er negativ, bør søknaden avslås. Dette bekreftes også i en e-post fra forbrukerkoordinator Anders N. Kvam i Finanstilsynet, mottatt 22. mai 2014. Han skriver at dersom selskapene fører en slik restriktiv praksis og avslår ved tvil, er det helt i samsvar med Finanstilsynets retningslinjer. Videre skriver han at de fører tilsyn med alle aktører som tilbyr kreditt, og ettersom det er spesielt for Norge å ha alle typer kreditt under samme lovverk, fører det til at tilsynet med og reguleringene av aktørene er langt mer omfattende enn i de fleste andre land.

### **SIFO-tallene**

Som nevnt, har kredittscoringssystemene i finansinstitusjonene som regel tall fra SIFO automatisk inne i modellene. *SIFOs Referansebudsjett for forbruksutgifter* er for de fleste av postene justerte konsumprisindekser for de enkelte forbruksområdene (SIFO, 2014). SIFOs referansebudsjett viser alminnelige forbruksutgifter for ulike husholdningstyper, og er basert på et rimelig forbruksnivå for hushold av ulik størrelse og forskjellig kjønns- og alderssammensetning. Budsjettet omfatter både løpende utgifter til mat, klær og hygieneartikler, samt mer sjeldne utgifter som for eksempel møbler og elektrisk utstyr (SIFO, 2014). Budsjettet er ment å være langsiktig med tanke på sparing, og er i hovedsak utarbeidet for familier med et rimelig forbruk. SIFO-budsjettet tar også hensyn til sivilstatus, antall boliger og biler man eier, samt antall barn under 18 år i husholdningen. Det er imidlertid viktig å merke seg at budsjettet ikke nødvendigvis viser nøyaktig hvor mye det koster å ha barn i et hushold, men er ment å dekke de vanligste fritidsaktiviteter på en fullverdig måte. Her ekskluderes for eksempel skolegang, ferier og fødselsdagsfeiring. Det tas heller ikke hensyn til hvilken livsfase de vokse befinner seg i (SIFO, 2014).

Referansebudsjettet har visse kriterier og forutsetninger som må hensyntas før det tas i bruk (SIFO, 2014);

”Referansebudsjettet skal i hovedsak dekke:

- daglige, løpende utgifter og mer sjeldne utgifter
- et rimelig forbruksnivå som skal gi mulighet til deltakelse i vanlige, sosiale aktiviteter
- et vareutvalg knyttet til vanlige funksjoner i et hushold
- innkjøp av alle varer ”over disk”

Budsjettet bygger ikke på utstrakt bruk av tilbud og salgsvarer.

Referansebudsjettet omfatter ikke utgifter til:

- bolig, strøm og andre bolutgifter, (som f.eks. vedlikehold)
- tobakk og alkohol
- helsetjenester
- kostbare, utstyrskrevede fritidsaktiviteter
- feriereiser
- feiring av begivenheter, gaver
- ”uteliv” ”

Ut fra dette er det spesielt to hensyn som må tas, for det første utelukkes en del poster, og for det andre er budsjettet basert på et ”rimelig forbruksnivå”. I dagens Norge kan dette være vanskelig å etterleve, og derfor kan man argumentere med at SIFO-satsene er for lave i forhold til hva som vil være ønskelig levestandard for de som skal ta opp lån. Forbrukslån og andre kortsiktige lån tas i tillegg ofte opp for å dekke kjøp man ikke har midler til der og da (Brusdal, 2013). I mange tilfeller vil man kanskje bruke mer penger på mat, reise, medisin, strøm og shopping enn det SIFO-satsene antar. I slike tilfeller vil det kunne føre til at man får et for stort lån i forhold til hva man egentlig har råd til. Likevel må det nevnes at bankene og finansieringsselskapene må ha et utgangspunkt for beregningen av kundens likviditet, og der er SIFO-tallene gode om enn nøkterne. Det påpekes at det er viktig at rådgiverne og kundebehandlerne tar høyde for at kundene er i forskjellige livssituasjoner og har ulikt forbruk noe som må tas hensyn til når store lånesøknader behandles.

### **Bonuser og incentiver til salg**

Bank- og finansieringsvirksomhet har endret seg mye de siste årene, og det er et tydeligere salgsfokus innen denne bransjen nå enn tidligere (Hoemsnes, 2013). Flere aktører på banen fører til sterkere konkurranse om kundene. Dette har ført til at det har utviklet seg en annen

måte å markedsføre seg på, i tillegg til at det krever en noe annerledes drift enn tidligere, og små lokale aktører legges ned til fordel for større kontorer i byene. I denne bransjen, som for de fleste andre, handler det gjerne om å holde på, og helst utvide markedsandelen. Slikt fokus fører til at kundebehandlere og rådgivere må arbeide på en annen måte enn før, og det er ikke utenkelig at bankene og finansieringsselskapene har ulike incentiver for salg.

Slike incentiver kan for eksempel være bonuser knyttet til salg av forsikring, lån eller sparing, i forbindelse med oppnådd mål eller ved en viss form for økning. Andre former for incentiver kan være intern konkurranse, slik som ”månedens ansatt” eller lignende, ros og anerkjennelse. Slike bonuser og incentiver kan føre til at fokuset flyttes fra kundens behov, og over på rådgiverens salgstall eller institusjonens inntjening. Her må det imidlertid nevnes at praktiseringen av bonuser er regulert i et rundskriv fra Finanstilsynet; ”Godtgjørelsesordninger i finansinstitusjoner, verdipapirforetak og forvaltningsselskaper for verdipapirfond” (Finanstilsynet 11/2011).

Når det kommer til hvordan bonuser og andre incentiver benyttes i banker og finansieringsselskaper, viser tidligere undersøkelser at det i svært liten grad benyttes slike. Kivela (2013) fant at dersom det gis bonus, så ble det gitt som en sum til et kontor eller en avdeling, før det deretter fordeles likt mellom de ansatte.

Et belønningssystem skal i følge Torp (2005) ivareta to ulike sider; for det første skal det oppfylle arbeidsgivers forpliktelser i bytteforholdet med arbeidstakeren der arbeid kompenseres med lønn. Her kan belønningen ses i sammenheng med oppnåelse av avtalte resultater. På den annen side skal belønningssystemet være et virkemiddel for motivasjon hvor både immaterielle (ikke-økonomiske) og materielle (økonomiske) belønninger inngår (Torp, 2005).

### **2.5.2 Kjennskap til kunden og grad av egenvurdering**

Utlånsvirksomhet er ofte en informasjonssensitiv virksomhet hvor långiver, som omtalt i kapittel 2.3 i denne utredningen, må bruke ressurser på å skaffe seg informasjon om låntakers tilbakebetalingsevne, og følge opp bruken av lånet. I og med at låntaker sitter på informasjon långiver ikke har, slik som for eksempel bruk av lånet og sannsynlighet for om det faktisk blir tilbakebetalt, er forholdet mellom finansinstitusjon og kunden preget av informasjons-

asymmetri (NOU 2000: 9, 2000). Dette vil normalt ikke være et problem når lånet er sikret med pant i formueseiendel, men ved usikret lånopptak er situasjonen mer intrikat.

### **Kjennskap til kunden**

Før et lån innvilges en kunde er det pålagt banker og finansieringsselskaper å gjennomføre en kredittvurdering av kunden. Her inngår en rekke faktorer, og disse er tatt for seg tidligere i dette kapitlet. Dersom en kunden allerede eksisterer i kredittformidlerens kunderegister vil det være enklere å vurdere om kunden er en god kunde eller ikke. Grunnen til dette er at mange banker og finansieringsselskaper benytter seg av en ”behavior score”, hvor de setter poeng på kunden i forhold hans oppførsel hos virksomheten, spesielt med hensyn til innbetalinger, bruken av VISA-, kredittkort eller lønnskonto (Aamodt-Hansen, 2014). Med et slikt system kan kundebehandleren/rådgiveren danne seg et bilde av kundens økonomi og hvordan han vedlikeholder denne, kontrollere om det finnes betalingsanmerkninger, om det har forekommet mislighold og ellers hvordan betalingsviljen virker å være. Slik erfaring med og historikk om kunden kan være avgjørende for om et lån innvilges eller ikke.

Spesielt banker etterstreber å ha et godt og langsiktig forhold til sine kunder. At rådgiverne gir råd som passer til kundens behov er viktig, og et slikt forhold blir best ivaretatt dersom kunden er i fokus, og han føler at hans interesser blir vektlagt. Bankene vil også dra nytte av å etablere et godt forhold, da det bidrar til langsiktighet og god inntjening over en årrekke (Medlien, 2010).

### **Egenvurdering/skjønn**

En del rådgivere/kundebehandlere har mulighet til å utøve egenvurdering og skjønn av kundens økonomiske situasjon i behandlingen av lånesøknader. En slik egenvurdering henger sammen med at rådgiveren/kundebehandleren skal foreta en forsvarlig vurdering av kunden og hans gjeldsforhold. Hvilken myndighet rådgiveren/kundebehandleren har til å utøve egenvurdering og skjønn henger i mange tilfeller sammen med erfaring, alder, utdanning og hvor langt han er villig til å ”strekke” seg for kunden. Som følge av at finansielle rådgivere må bestå autorisasjonsprøven for finansiell rådgiving (AFR – se kapittel 2.3) må det anses som forsvarlig å la rådgiverne foreta en egen vurdering av kunden og bruke skjønn som en del av grunnlaget for långivning.



## 2.6 Gjeldsregister og andre tiltak

### 2.6.1 Gjeldsregister

Bekymringen for den økende gjeldutviklingen i Norge har ført til at man ser etter tiltak til hvordan problemene kan begrenses og forebygges. Et forslag til et slikt tiltak er etableringen av et gjeldsregister. I oktober 2013 fremmet Regjeringen Stoltenberg II via Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet et forslag om å etablere lovgrunnlag for rapportering og registrering av enkeltpersoners gjeld som ikke er sikret med pant i formuesgode. Dette vil typisk omfatte kredittkort og forbruksgjeld. Opplysningene i registeret er ment å kunne brukes av kredittyttere ved vurdering av lånesøknader, for å hjelpe med å forebygge gjeldsproblemer blant private (Prop. 195 L (2012-2013)).

Formålet med det tiltenkte gjeldsregisteret er å forebygge at enkeltpersoner pådrar seg u håndterlige gjeldsforpliktelser, ved å sikre at kredittyster får tilgang på informasjon om eksisterende gjeld, utover det lånsøker selv oppgir. Det ble foreslått å gjøre registeret til en del av Brønnøysundregisteret, og at finansforetakene skulle pålegges en plikt til å rapportere inn enkeltpersoners gjeldsopplysninger til registeret. Det ble tatt sikte på at registeret skulle være på plass i løpet av 2014 (Regjeringen Stoltenberg II, 2013). Et gjeldsregister vil være relevant i en kredittvurderingsprosess ettersom det vil lette saksbehandlingen og vurderingen av om det bør frarådes. Per i dag benytter kredittselskapene kredittopplysningsbyråer for å skaffe informasjon om potensielle kunder, men disse inneholder ikke opplysninger om eksisterende gjeld. Dersom man kun undersøker hvilke forpliktelser som allerede foreligger hos den enkelte låntaker, vil det kunne føre til at bankene og finansieringsselskapene kan ta et større ansvar for å unngå at de som har for mye lån får enda mer (Njarga, 2014).

Forbrukerrådet var raskt ute med å kommentere forslaget da det ble fremmet, Jorge Jensen skrev 04.10.2013 et blogginnlegg med tittelen *Tafatt forslag til gjeldsregister*. Her kritiserte han forslaget på flere punkter, og det ble spesielt påpekt at det ikke var noen plikt for utbyderne å benytte seg av registeret, kun en innrapporteringsplikt. Videre ble det nevnt at opplysningene skulle kunne leveres ut til kredittopplysningsselskaper og den enkelte lånesøker, noe som i følge Jensen innebærer at bransjen som styrer og sorterer gode og dårlige prospekter for kommersielle virksomheter vil få råderett over all gjeldsinformasjon og sensitive personopplysninger (Jensen, 2013).

Nettopp hensynet til personvernet har vært gjenstand for sterk kritikk. Direktør i Datatilsynet, Bjørn Erik Thon uttalte i februar 2014 at registeret ville være noe alle nordmenn vil havne i, men som kun ville gagne et fåtall personer. Det kan derfor oppleves som krenkende for innbyggernes personvern (Njarga, 2014). Han mener det finnes andre og bedre løsninger for å skjerpe kredittutgivelsen, som for eksempel rentetak eller bedre kredittvurdering.

Gjeldsregisteret er imidlertid satt på vent foreløpig, etter at Statsminister Erna Solberg trakk tilbake flere av den tidligere regjeringens lovforslag og da blant annet *Prop. 195 L (2012-2013) Endringer i Tinglysningsloven mv. (registrering av gjeld)*. Regjeringen Solberg opplyser at de ønsker å forsikre seg om at et eventuelt gjeldsregister blir innrettet på en best mulig måte, og at de derfor vil komme tilbake med et nytt forslag så raskt som mulig (Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet, 2013). I forbindelse med tilbaketrekkingen av gjeldsregisteret uttalte Jensen at ”regjeringen burde landet forslaget nå, og helst strammet opp ambisjonene, slik at registeret kunne inneholdt flere typer gjeld og også sanksjoner” (Forbrukerrådet, 2013).

Per juni 2014 har regjeringen imidlertid ikke kommet med noe nytt forslag til gjeldsregister.

### 2.6.2 Undervisning i skolen

Som beskrevet i kapittel 2.4, fortalte mange unge i en undersøkelse gjennomført av SIFO at de ønsket bedre opplæring i personlig økonomi (Brusdal, 2013). Kunnskap om økonomi er ikke noe man er født med, det må tilegnes. I opplæringsloven står det bant annet at elever og lærlinger skal utvikle kunnskap, ferdigheter og holdninger for å mestre livene sine, kunne delta i arbeid og fellesskap i samfunnet (Opplæringslova, 1998). Med tilstrekkelig økonomisk kunnskap kan man fatte gode beslutninger, og således leve ”gode liv”.

Ved å innføre bedre undervisning i dette emnet vil man muligens kunne unngå at flere havner i betalingsproblemer. I en artikkel publisert av Dagsavisen 5. mai 2014 kommer det frem at foreldre ønsker delt ansvarfordeling mellom skolen og seg selv når det kommer til å lære barna om økonomi, noe som støttes av Finans Norge (Aurdal, 2014b). En undersøkelse gjennomført av TNS Gallup viser at 7 av 10 foreldre mener undervisningen i personlig økonomi er for dårlig, og de ønsker at skolen skal ta sin del av denne opplæringen (Finans Norge, 2014). Et samarbeid mellom Ungt Entreprenørskap og Finans Norge har forsøkt å

bidra til bedre opplæring i skolen. I 2013 ble 18.000 ungdomsskoleelever undervist av bankansatte i personlig økonomi. Det blir sett på som svært positivt at fagpersoner kommer inn for å lære bort, da dette fører til en annen læring enn om man leser i en bok (Ungt Entreprenørskap, 2014).

Personlig økonomi er lagt inn i Kunnskapsløftet som en del av pensum i matematikk og samfunnsfag (Utdanningsdirektoratet, 2013a, 2013b). Finansnæringen deler foreldrenes syn om at skolen bør ta en større del av ansvaret. Dagens læreplaner gir muligheter for opplæring, men det er av for lite omfang, i tillegg til at innholdet er opp til den enkelte skole (Finans Norge, 2014). Birgitte Jordahl (H) i Kunnskapsdepartementet mener likevel at undervisningen og læreplanene i dag er gode nok (Aurdal, 2014a) og at det derfor ikke vil bli foretatt revideringer for å gjøre opplæringen bedre.

Samfunnet vil være tjent med at man lærer å håndtere sin økonomi mens man er ung, både når det kommer til lån, kredittkort, pensjon og forsikringer. Med bedre kunnskap vil man enklere forstå konsekvensene av de handlingene man gjør, og unngå å havne i betalingsproblemer (Dalen, 2011). Bedre opplæring vil bidra til bedre balanse mellom sparing og forbruk, gi bedre planleggingsevne og en viss risikoforståelse (H. E. Johansen, 2013). Slik kunnskap er relevant for å kunne styre sin personlige økonomi på en god måte.

## **2.7 Andre undersøkelser om frarådingsplikten**

Frarådingsplikten og gjeldsutviklingen i Norge har vært gjenstand for flere typer undersøkelser tidligere. Både Finanstilsynet, forskningsartikler og masterutredninger ved juridiske og økonomiske utdanninger har gjennomført studier av hvordan frarådingsplikten fungerer i praksis. Ingen av disse undersøkelsene har omhandlet frarådingsplikten i forbindelse med usikrede lån, men vi velger likevel å presentere funn fra disse undersøkelsene, da det ikke eksisterer annet arbeid med hensyn til usikret gjeld og frarådingsplikten. I de ulike undersøkelsene som er oppsummert i dette kapittelet har vi valgt å fokusere på de funn som er sammenfallende med våre, samt de som strider mot det vi har funnet.

### 2.7.1 Masterutredninger

Det finnes få masterutredninger om frarådingsplikten, og de fleste er gjort med juridisk utgangspunkt. To av undersøkelsene som her trekkes frem er Linn Guste-Pedersens (Guste-Pedersen, 2012) og Stine Eliassens (Eliassen, 2009). Disse er nokså like med tanke på hvilke funn som er gjort, med unntak av hvor mange som rapporterer om å fraråde kunder å ta opp lån. Guste-Pedersen fant at i gjennomsnitt blir 20-25 prosent frarådet å ta opp lån, mens Eliassen fant at kun 2-3 prosent av låntakerne blir frarådet. Begge fant imidlertid at nær sagt 100 prosent av de som frarådes likevel velger å ta opp lånet, samt at misligholdet blant de som ble frarådet å ta opp lån er lavt.

Den siste utredningen som trekkes frem her er skrevet av Lene Marita Solvang Kivela (Kivela, 2013), hun hadde et økonomisk fokus på anvendelsen av frarådingsplikten i forbindelse med innvilgning av boliglån. Også i denne utredningen ble det funnet at kun et fåtall kunder blir frarådet. Det må imidlertid nevnes at den banken som ble omtalt som stor, frarådet oftere og senere enn den mellomstore og lille banken som ble undersøkt. Også i denne undersøkelsen viste det seg at de kundene som blir frarådet, velger å ta opp lånet likevel. Felles for alle tre bankene som var med i undersøkelsen var at frarådingen skjedde både skriftlig og muntlig, samt at det var relativt lite mislighold blant de kundene som ble frarådet fra å ta opp boliglån. Flere av kunderådgiverne uttalte også at de så på frarådingsplikten mer som en beskyttelse for banken og en formalitet, fremfor en beskyttelse av kundene.

### 2.7.2 Hveem og Nyhus

Om frarådingsplikten oppfyller sin hensikt er et sentralt spørsmål i mange forskningsundersøkelser og -rapporter. Dag Jørgen Hveem og Ellen Katrine Nyhus gjennomførte i 2013 en undersøkelse av hvem frarådingsplikten beskytter; banken eller forbrukerne (Hveem & Nyhus, 2013). Hveem og Nyhus gjennomførte 26 semistrukturerte intervjuer med ansatte i banker over hele landet, som arbeidet med formidling av boliglån.

Prosessen rundt fraråding var sentral, følgelig ble det vurdert hva som er de viktigste faktorene i en långivningsprosess. Kredittvurdering er spesielt viktig i så henseende, og de fant at utvalget i stor grad la de samme opplysninger til grunn i vurderingene. Basert på

vurderingene ble kundene klassifisert i ulike kategorier, og disse ble oppgitt å være grunnlaget for om et lån ble innvilget, frarådet eller avslått.

Som nevnt i kapittel 2.2 kommer frarådingen sent i prosessen, dette ble også funnet i denne undersøkelsen. Frarådingen mister således mye av sin tiltenkte, preventive effekt. Videre fortalte respondentene i undersøkelsen at de hadde mulighet til å overprøve bankens retningslinjer. Rådgiverne hadde således mulighet til å bruke eget skjønn, men dette måtte begrunnes skriftlig og endelig avgjørelse skulle fattes på et høyere nivå i banken (Hveem & Nyhus, 2013).

På samme måte som i de tre overnevnte undersøkelsene, viste det seg også i denne, at tilnærmet 100 prosent av kundene som frarådes likevel velger å ta opp lånet. En fraråding ser altså ikke ut til å endre valget om å ta opp lån. Mange av rådgiverne mener forbrukerne blir så glade for å få lånet, samt at de er optimistiske med tanke på sin egen betalingsevne, og derfor velger ikke å fokusere på frarådingen. Rådgiverne forteller også at frarådingsplikten ikke har hatt noen innvirkning på deres vurdering av grensen mellom avslag innvilgning. Et lån avslås dersom de mener kunden ikke klarer å betjene det, og dette har ikke endret seg etter at det ble mulig å gi lånetilbud med fraråding (Hveem & Nyhus, 2013).

Kort oppsummert tar de fleste forbrukere opp lånet til tross for fraråding og som begrunnet i kapittel 2.2 synes det ikke som plikten fungerer optimalt i forhold til å beskytte forbrukerne.

### **2.7.3 Finansklagenemnda**

Finansklagenemnda er et bransjebasert utenrettslig tvisteløsningsorgan opprettet med det formål å behandle tvister som oppstår mellom finansforetak og deres kunder (Finansklagenemnda, 2013). I perioden 2006 til 2011 ble det klaget inn fem saker vedrørende kortsiktig, usikret gjeld. Bankene fikk medhold i alle disse sakene, men det endte med forlik i den ene. Det er imidlertid kun i den ene saken at kredittkort vurderes særskilt. Nedenfor følger en kort oppsummering av disse fem sakenes utfall.

I BKN-2006-058 (Se Appendix 5), ble det vurdert om frarådingsplikten burde kommet til anvendelse. Etersom denne avtalen ble inngått før kredittkjøpsloven og finansavtaleloven ble samordnet, var ikke plikten relevant. Klager fikk følgelig ikke medhold (Finansklagenemnda, 2006).

I sakene Uttalelse nr. 2011-477, Uttalelse nr. 2011-476 og Uttalelse nr. 2011-475 (se Appendix 6), er de tre finansinstitusjonene klaget inn av samme person, og at fraråding burde funnet sted på grunn av ”andre forhold”. Nemnda konkluderte imidlertid med at det ikke fantes noe grunnlag for dette i noen av de tre sakene (Finansklagenemnda, 2011d, 2011e, 2011f).

I Uttalelse 2011-268 (Appendix 4), ble det etter nemndas vurdering ikke funnet verken økonomiske eller ”andre forhold” som skulle tilsi fraråding og at kredittvurdering følgelig måtte anses å være forsvarlig gjennomført (Finansklagenemnda, 2011b).

Felles for alle disse sakene er at Finansklagenemnda kommer frem til at ettersom lånebeløpene er relativt små, klagerne har alminnelig god inntekt, og ingen betalingsanmerkninger, kommer frarådingsplikten ikke til anvendelse. Dette må anses som noe av problemet med kortsiktig, usikret gjeldopptak. Selv om lånebeløpene ikke er spesielt store, og låntaker er i en god økonomisk situasjon, vil denne typen lån kunne medføre at personen får alvorlige betalingsproblemer. ”En liten tue kan velte et stort lass” er et velkjent ordtak og dette kan sies å være gjeldende for denne typen gjeldsforpliktelser. At det var den usikrede gjelden som førte til vanskelighetene er i de fleste tilfeller ikke enkelt å bevise, dermed er det også vanskelig for en forbruker å få medhold i klager.

## 2.8 Oppsummering av teori

Som presentert i dette kapittelet har den norske økonomien de siste årene vært preget av gode tider (Finanstilsynet, 2014). Likevel har det vært en økning i opptaket av ulike typer usikret gjeld med høye renter, av mange ulike grunner (Poppe & Lavik, 2013). Det er redegjort for økningen i inkasso- og gjeldsordningssaker, samt at ulike typer kreditt er definert. Markedsføringen av denne låntypen utgjør en sentral rolle i økningen, og spesielt hvordan aktørene spiller på forbrukernes impulsivitet og lettsindighet (NOU 2007: 5, 2007). Som følge av de endrede finansmarkedene ble det behov for ny lovgivning, og en lovfestet

frarådingsplikt fulgte som følge av dette. Plikten skal sikre at forbrukere ikke pådrar seg mer gjeld enn de kan håndtere, og flyttet en større del av ansvaret og risikoen over på kredittformidlerne. Regelen skulle være et virkemiddel for å tvinge frem en mer restriktiv praksis og bidra til redusert gjeldsbyrde i samfunnet (NOU 1994: 19, 1994).

Rådgivningsprosessen er sammensatt, og skal i all hovedsak gjennomføres på en slik måte at kunden blir i stand til å fatte gode økonomiske beslutninger (Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere, 2013). En viktig del av denne prosessen er fraråding og plikten til å fraråde. Kundens behov og ønsker skal være i fokus, og det er nødvendig med tillit mellom partene. Kredittvurdering er en del av rådgivningsprosessen, og tidligere undersøkelser har vist at det er mange fellestrekk på tvers av bankene når det kommer til denne. Likviditetsvurderinger og risikoklassifisering er sentrale elementer for om en lånesøknad kan innvilges eller bør avslås (Hveem & Nyhus, 2013). Videre må ulike lover og retningslinjer følges slik at kundens interesse ivaretas. Den økonomiske situasjonen og de fremtidige økonomiske utsiktene til en kunde spiller en viktig rolle i om et lån kan ytes eller ikke. Hvilke beslutninger som fattes avhenger i stor grad av økonomisk kunnskap. Det er derfor nødvendig med gode råd fra rådgivere/kundebehandlere, slik at konsekvensene av de økonomiske disposisjoner som foretas forstås og kunden får produkter etter behov og ønske (Hveem, 2008). For å gjøre kredittvurderingsprosessen bedre kan det innføres tiltak som sikrer enklere tilgang til eksisterende gjeld. Et gjeldsregister vil gi kredittformidlerne tilgang til betydningsfull informasjon når en lånesøknad behandles, og sikre at forbrukere ikke får mer gjeld enn de kan håndtere (Prop. 195 L (2012-2013)). Andre relevante tiltak er bedre undervisning i skolen, hvilket vil gjøre forbrukerne bedre rustet til å styre sin privatøkonomi (Brusdal, 2013).

Det trekkes også frem fire andre undersøkelser om frarådingsplikten, samt at relevante avgjørelser i Finansklagenemnda vedrørende klager på manglende fraråding ved usikret gjeldopptak også er beskrevet i teorikapittelet. Denne utredningens hensikt er å undersøke hva som påvirker bruken av fraråding ved behandling av lånesøknader om usikret gjeld, og å sammenligne praksis på tvers av bankene og finansieringsselskapene. Denne teorien er bakgrunnen for valg av metodisk tilnærming og grunnlaget for analysering av funnene i undersøkelsen.

## Kapittel 3 Metodisk tilnærming

Dette kapittelet gjør rede for og begrunner valg av metodisk tilnærming for denne utredningen.

### 3.1 Forskningsdesign og valg av metode

En forskningsprosess består av fire faser. Forberedelse, datainnsamling, dataanalyse og rapportering (Johannessen, Christoffersen, & Tuft, 2011). Forberedende fase går ut på å sette seg inn i relevant litteratur, ta stilling til undersøkelsens formål og hva undersøkelsen skal bidra med. Datainnsamling er innhenting av relevant og pålitelig dokumentasjon som skal gjenspeile den virkelighet som undersøkes. Her må en stilling til hvem som skal delta i undersøkelsen og hvordan data skal samles inn. I den tredje fasen er bearbeiding av innsamlet materiale sentralt, med tolkning og analyse av dataene. Resultatet av undersøkelsen presenteres gjerne ved en rapport eller oppgave, og kan enten være en bekreftelse av eksisterende kunnskap, eller funn av helt ny kunnskap.

I denne utredningen har valg av metode falt på en kombinasjon av kvantitativ og kvalitativ tilnærming. Grunnen til dette er at forskningsmetode avhenger av hva som skal undersøkes, og hvilken måte som vil være mest hensiktsmessig i forhold til problemstilling og formål. Grunnen til at denne metoden ble valgt er at vi ønsker å skaffe en oversikt over frarådingspliktens anvendelse og oppfyllelse av pliktens hensikt i forbindelse med innvilgning av usikret gjeld. I tillegg ønsker vi å få en forståelse av selve prosessen for fraråding. Å oppnå dette synes å oppfylles best ved å benytte en kvalitativ tilnærming. Videre setter ressurstilgangen visse begrensninger, både tids- og kostnadsmessig. Det var derfor hensiktsmessig å gjennomføre en rimelig type intervjuer, fortrinnsvis via internett eller i nærheten av der vi selv holder til. En kvalitativ undersøkelse har som formål å skaffe kunnskap og/eller gjøre tolkninger av et fenomen uten at man gjøres avhengig av numeriske målinger. Fokuset er å få innsikt i det fenomenet som undersøkes, avsløre nye betydninger og meninger. En slik tilnærming er mindre strukturert enn den kvantitative, og er mer avhengig av at forskeren er i stand til å trekke ut betydninger av ustrukturert respons (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013).



Kvalitative data er ikke karakterisert ved tall eller andre numeriske målinger slik kvantitative data ofte presenteres. I stedet brukes gjerne tekst, visuelle presentasjoner, karakteriseringer og tolkninger for å uttrykke forklaringer. Ettersom denne utredningen undersøker bankers og finansieringsselskapers praksis vil det være relevant å hente data direkte fra denne kilden. Det vil si innhenting av primærdata eller førstehåndsinformasjon, basert på kommunikasjon med et representativt utvalg. Slik innsamling kan skje via e-post, telefon, internettkommunikasjon eller møter ansikt-til-ansikt. Dataene som kommer frem av en kvalitativ undersøkelse er gjerne mer omfattende, og går ofte ”dypere” enn den informasjonen som samles ved en kvantitativ undersøkelse (Zikmund et al., 2013).

Som nevnt har metodevalget i denne utredningen hovedsakelig falt på en kvalitativ tilnærming. Hovedundersøkelsen er gjennomført med personlige dybdeintervjuer, som følge av at dette vil være mest egnet for å undersøke utredningens problemstilling. Dette innebærer at forskeren henter relativt store mengder data fra få enheter, over en kortere eller lengre periode (uker, måneder eller år), ved en omfattende og detaljert informasjonsinnhenting (Johannessen et al., 2011). Den andre metoden som er valgt er en kombinasjon av kvalitativ og kvantitativ tilnærming. Internettundersøkelsen besto av spørsmål med både avkrysningsalternativer, i tillegg til spørsmål som ga respondentene mulighet til å gi mer utfyllende svar. Denne undersøkelsen ble gjennomført via internett med datainnsamlingsverktøyet SurveyXact. Hensikten med denne undersøkelsen var å kartlegge praksisen og prosessene i et utvalg finansinstitusjoner, og dermed få en indikasjon på hva som burde være fokus i dybdeintervjuene. Samtidig hadde vi som utgangspunkt at internettundersøkelsen skulle være mer omfattende enn den faktisk ble, og at funnene fra denne kunne presenteres og talt for ”seg selv”. Som følge av svært lav svarprosent og noe upresise svar, er det ikke mulig å generalisere disse funnene. Derfor presenteres disse sammen med resultatet fra dybdeintervjuene. Videre er en fyldig beskrivelse av datainnsamlingsmetoden tatt for seg i kapittel 3.3.

## 3.2 Utvalg

I følge Johannessen et al. (2011) er en viktig del av forskningen å ta stilling til hvem som skal delta i undersøkelsen. Dette kommer nødvendigvis av at man skal sikre tilgang til relevant og nyttig informasjon. Johannessen et al. (2011) reiser tre prinsipper for utvelgelse av informanter; utvalgsstrategi, rekruttering og utvalgsstørrelse. I påfølgende delkapitler tas det

utgangspunkt i litteratur om kvalitativ metode for å gjøre rede for de metodiske valg som er lagt til grunn for denne utredningen. Ettersom kvalitativ metode dreier seg om å skaffe mest mulig informasjon fra få enheter, vil utvalgsstørrelsen avhenge av dette. Hvor mange intervjuer som er tilstrekkelig er vanskelig å vite på forhånd, og det kan i tillegg være vanskelig å få informanter til å stille til intervju.

### **3.2.1 Utvalgsstrategi**

Som nevnt er hensikten med kvalitative undersøkelser å skaffe mest mulig kunnskap om et fenomen, ikke å gjøre statistiske generaliseringer. Rekruttering av informanter har derfor ofte et klart mål i undersøkelser av denne typen (Johannessen et al., 2011). Dette kalles strategisk utvelgelse, og går ut på at man avklarer en målgruppe som besitter nødvendig informasjon og kunnskap, før man deretter velger ut informanter. Det vil si at det i denne undersøkelsen er satt visse krav til egenskaper ved informantene. Målet med denne utredningen er å finne ut hvordan frarådingsplikten benyttes i forbindelse med usikret långivning, og om plikten i så fall fungerer etter sin hensikt. Utvalget, i både internettundersøkelsen og dybdeintervjuene, består derfor av personer som til daglig arbeider med usikret gjeld, i virksomheter av ulik størrelse i bank- og finansieringssektoren. På grunnlag av informantenes svar kan man da sammenligne om, og eventuelt hvordan, frarådingsplikten benyttes på tvers av disse virksomhetene.

### **3.2.2 Rekruttering av informanter**

Det finnes mange måter å rekruttere informanter på, man kan ta utgangspunkt i telefonkatalogen, medlems- eller kunderegistre, legge ut annonser på internett, i aviser eller magasiner. Andre former for rekruttering er personlig rekruttering, som kan finne sted hvor som helst, eller på bestemte steder. I mange tilfeller benyttes en kvantitativ undersøkelse for å kartlegge om det finnes respondenter som er villige til å delta i en større kvalitativ undersøkelse ved en senere anledning (Johannessen et al., 2011). I denne utredningen ble det benyttet en lignende metode, ved at vi først gjennomførte den internettbaserte undersøkelsen. Vi tok kontakt med aktuelle respondenter og ba de om å svare på spørreskjemaet. På den måten kunne vi vurdere om noen av disse var aktuelle for et dybdeintervju. Det ble også benyttet personlig rekruttering ved at vi ringte opp aktuelle respondenter til begge undersøkelsene.

Det er både fordeler og ulemper ved å gjennomføre rekrutteringen på denne måten. Av fordeler kan nevnes at det er kostnads- og tidsbesparende å sende forespørsler, og å legge avtaler per e-post, i tillegg får man kontakt med de man ønsker. Ved å benytte denne metoden kan man også ta i bruk det nettverket man allerede har, noe som kan føre til at det er enklere å få informanter til å stille til intervju. Ulemper ved denne metoden er at man ikke alltid får svar, og må purre på informantene. Et annet viktig punkt er at informantene må få samme informasjon i forkant av undersøkelsen (Johannessen et al., 2011). Forespørselen som ble sendt ut til bankene og finansieringsselskapene via e-post inkluderte derfor bakgrunnen for utredningen, intervjuets innhold og varighet (se Appendix 7). På denne måten stilte informantene på lik linje før intervjuene.

Denne utredningen har klare kriterier for hvem som kunne bli intervjuet. For å undersøke problemstillingen var det ønskelig å snakke med personer som til daglig arbeider med usikret gjeld, enten i form av å være rådgiver eller kunde-/saksbehandler, eller i en stilling hvor definering av retningslinjer for usikret utlån var en sentral oppgave. Av praktiske årsaker var det naturlig å velge institusjoner i Agder, selv om det også ble gjennomført intervjuer i Oslo og Stavanger. Videre består utvalget av både store, mellomstore og små finansinstitusjoner i begge undersøkelsene.

### 3.2.3 Utvalgsstørrelse og beskrivelse av utvalg

#### **Den kvantitative undersøkelsen**

En kvantitativ undersøkelse har gjerne som formål å gjøre generaliseringer basert på et bredt utvalg (Zikmund et al., 2013). Formålet med internettundersøkelsen var å få en viss oversikt over praksisen rundt fraråding av usikrede lån, dermed var det formålstjenlig å sende undersøkelsen til mange banker og finansieringsselskaper, for å forsøke å skaffe et generaliseringsgrunnlag.

Det ble sendt forespørsler om å delta i den internettbaserte undersøkelsen til mer enn 50 banker og finansieringsselskaper. Responsraten var imidlertid svært lav. Noen få skrev tilbake at de ikke var interessert i å delta, men de aller fleste unnlot å komme med tilbakemelding i det hele tatt. Etter mye purring og annen oppfølging endte vi opp med å få seks forskningsmessig anvendelige svar. Ettersom denne undersøkelsen kunne gjennomføres fullstendig anonymt, er det to informanter uten bakgrunnsinformasjon. Utvalget består

forøvrig av både banker og finansieringsselskaper. Den tilgjengelige bakgrunnsinformasjonen om informantene er vist i Tabell 3.1 under, her er institusjonens størrelse, kjønn på informanten og dennes stillingsbeskrivelse oppgitt.

<b>Institusjonsstørrelse</b>	<b>Kjønn</b>	<b>Stillingsbeskrivelse</b>
Mellomstor	Kvinne	Controller
Stor	Kvinne	Risikoansvarlig
Stor	Mann	Avdelingssjef
Stor	Mann	Produktansvarlig
Ukjent	Ukjent	Ukjent
Ukjent	Ukjent	Ukjent

**Tabell 3. 1:** Bakgrunnsinformasjon om informanter i den internettbaserte undersøkelsen

### **Den kvalitative undersøkelsen**

Teoretisk sett er det ingen øvre eller nedre grense for antall personlige intervjuer som skal gjennomføres i en kvalitativ studie. Det kan likevel være snakk om grenseverdi eller metningspunkt, det vil si at det ikke lenger er noen ny informasjon å hente. I praksis har det imidlertid utviklet seg noen uskrevne regler, og i små prosjekter er det vanlig å gjennomføre 10-15 intervjuer (Johannessen et al., 2011). Andre faktorer det må tas hensyn til er tid og økonomi, samt hva som er naturlig for problemstillingen.

En masterutredning som denne er regnet for å være et mindre prosjekt, og vi ønsket i utgangspunktet å gjennomføre 10 dybdeintervjuer. Ofte er det slik at utvalgsstørrelsen først blir bestemt når undersøkelsen nærmer seg slutten (Johannessen et al., 2011), noe som var tilfelle her. Dette kommer av ta man i løpet av prosessen får bedre oversikt og forståelse av om man har nok data, eller om man må følge opp intervjuene med ytterligere spørsmål eller respondenter.

Også i den kvalitative undersøkelsen, var det vanskelig å få institusjoner til å stille opp. Mer enn 50 banker/finansieringsselskaper (noen av dem overlappende med de som ble spurt om å delta i den internettbaserte undersøkelsen) ble forespurt å være med, mange av dem gjentatte ganger. Det viste seg imidlertid å være vanskelig å få 10 stykker til å delta, og vi endte tilslutt opp med 8 dybdeintervjuer, hvor hvert intervju tok mellom 45 og 75 minutter å gjennomføre.

Av de 8 institusjonene er 4 av dem banker, mens de resterende 4 er finansieringsselskaper. I Tabell 3.2 er bakgrunnsinformasjonen om respondentene i dybdeintervjuene oppsummert med hensyn til størrelse på institusjon, kjønn, alder og erfaring som rådgiver/kunde-/saksbehandler, eventuelt stillingsbeskrivelse dersom respondenten ikke var i en rådgiver/kundebehandlerstilling.

(I den ene store banken (1) og det ene store finansieringsselskapet (1) var det to personer tilstede under intervjuet. I det lille finansieringsselskapet deltok tre personer i samtalen. Det vil si at vi endte opp med 12 informanter fra de 8 forskjellige institusjonene.)

<b>Institusjonsstørrelse</b>	<b>Kjønn</b>	<b>Alder</b>	<b>Erfaring som rådgiver/saksbehandler</b>
<i>Banker</i>			
Stor bank (1)	Mann	62	35 år
Stor bank (1)	Kvinne	54	35 år
Stor bank (2)	Mann	62	20 år
Mellomstor	Mann	55	28 år
Liten	Kvinne	55	14 år
<i>Finansieringsselskaper</i>			
Stor (1)	Mann	39	Ingen (risikoansvarlig)
Stor (1)	Kvinne	41	7-8 år
Stor (2)	Kvinne	48	7-8 år
Stor (3)	Mann	45	Ingen (risikoansvarlig)
Liten	Mann	43	Ingen (jurist)
Liten	Kvinne	40	Ingen (HR-ansvarlig)
Liten	Kvinne	23	Ingen

**Tabell 3. 2:** Bakgrunnsinformasjon om informanter i dybdeintervjuene

### 3.3 Metode for datainnsamling

Hvilken informasjonen som skal samles inn i intervjuene avhenger naturligvis av utredningens problemstilling. I denne utredningen er problemstillingen å undersøke om frarådingsplikten benyttes og fungerer etter sin hensikt i forbindelse med innvilgning av usikrede lån. Med dette som bakgrunn inneholder intervjuguiden spørsmål som kan bidra til å

forklare, beskrive og fortolke problemstillingen. Hensikten med det kvalitative intervjuet er å få frem beskrivelser av informantenes hverdagsverden for å tolke betydningen av de fenomenene som beskrives (Johannessen et al., 2011).

Etttersom vi også ønsker å kartlegge hvorvidt frarådingsplikten benyttes i det hele tatt ved behandling av søknader om usikrede lån, er det hensiktsmessig at informantene får uttrykke seg fritt om hvordan denne prosessen foregår. I tillegg besitter informantene mye kunnskap om bankenes og finansieringsselskapenes kredittscoringssystemer, samt de interne retningslinjene for søknadsbehandling. For å få frem ulike nyanser, avvik og muligens nye funn benyttes derfor denne intervjuemetoden, da det øker sjansene for å oppnå nettopp dette.

### 3.3.1 Gjennomføring

For å skaffe den informasjonen som er nødvendig i forhold til problemstillingen og formålet med utredningen, har vi som nevnt foretatt datainnsamlingen i to omganger.

#### **Den kvantitative undersøkelsen**

Den første datainnsamlingen ble gjort via en internettbasert undersøkelse, en slik undersøkelse er en form for selvadministrerende intervju. Det vil si at respondenten selv tar ansvar for å lese og svare på spørsmålene, hvilket innebærer både fordeler og ulemper.

Av fordeler kan nevnes at det gir stor geografisk fleksibilitet, det er relativt billig sammenlignet med for eksempel personlige intervjuer, det er tidsbesparende, samt at de kan gjøres anonyme, hvilket kan øke villigheten til å dele sensitiv informasjon (Zikmund et al., 2013). Ulemper ved denne typen datainnsamling er for det første fravær av intervjuer, altså har man ikke mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål eller oppklare eventuelle misforståelser. Spørsmålene i undersøkelsen må derfor være klare og tydelige, og dersom det oppdages at spørsmålene er vanskelige å forstå for respondentene, bør man gå inn og endre slik at man får den informasjonen som er nødvendig. Et annet problem ved denne typen undersøkelser er at de ikke kan være lange, hvis respondenten synes det tar for lang tid, kan han velge å avslutte før alle spørsmålene er besvart. Responsratene er i tillegg ofte lave ved slike selvadministrerte undersøkelser, hvilket kan føre til at man ikke får tilstrekkelig datagrunnlag til å gjøre en god og representativ analyse (Zikmund et al., 2013).

Denne undersøkelsen ble sendt ut via e-post til potensielle respondenter i slutten av februar 2014. I e-posten lå det en lenke til undersøkelsen i datainnsamlingsverktøyet SurveyXact. Selve undersøkelsen bestod i alt av 18 spørsmål (se Appendix 8), men ikke alle respondentene svarte på alle spørsmålene. Dette kom av to grunner, for det første var det noen som ikke ville svare, og kun satte punktum for å komme videre til neste spørsmål. For det andre var det lagt opp slik at dersom man krysset av på ”Nei” på et spørsmål, hoppet man automatisk over et eventuelt oppfølgingsspørsmål. Etter at undersøkelsen var besvart, hentet vi ut svarene i systemet. Responsen ble videre kategorisert etter emne og klargjort for analyse ved at dataene ble lagt inn i tabeller Excel, slik at vi fikk et sammenligningsgrunnlag på de forskjellige spørsmålene.

### **Den kvalitative undersøkelsen**

Den andre runden med datainnsamling ble gjennomført som et personlig dybdeintervju. Slike intervjuer er direkte kommunikasjon mellom forsker og respondent. Det er en allsidig og fleksibel metode, og finnes både fordeler og ulemper ved denne. En av fordelene er at man får umiddelbar tilbakemelding, dermed kan man oppklare misoppfattelser med en gang de oppstår, samt tilpasse underveis. En annen fordel er at forskeren kan be respondenten utdype dersom noe er uklart eller ufullstendig. Slike intervjuer kan vare lenger, på den måten får forskeren all informasjon som er nødvendig, og tilgang til ustrukturert data som er vanskelig tilgjengelig ellers. Sannsynligheten for at intervjuet avsluttes før det er ferdig er også lavere ved denne typen personlig kommunikasjon. Ulemper ved denne formen for datainnsamling, er at respondentene ikke er anonyme, og derfor i noen tilfeller er mindre villige til å dele sensitiv informasjon. Det finnes videre indikasjoner på at forskjellige karakteristika ved forskeren kan påvirke hvilke svar man får, for eksempel toneleie eller hvordan spørsmålet er formulert. Et annet viktig poeng som bør nevnes, er at analysen og resultatet av intervjuet er svært avhengig av hvordan forskeren tolker svarene, og det er ikke nødvendigvis slik at respondent og intervjuer legger samme betydning i utsagnene. Denne intervjuemetoden er i tillegg relativt kostbar sammenlignet med for eksempel en internettdundersøkelse.

Kvalitative intervjuer kan deles i tre typer; ustrukturert, semistrukturert og strukturert (Johannessen et al., 2011). Graden av struktur avhenger av hvor strengt intervjuguiden følges under intervjuet. Et semistrukturert intervju har en overordnet intervjuguide som utgangspunkt, men forskeren kan variere rekkefølgen på spørsmålene og temaene. Et slikt semistrukturert intervju ble anvendt i denne utredningen. Dette fordi det gir en god balanse

mellom standardisering og fleksibilitet, og man kan følge informanten dersom han bringer nye emner på banen, samtidig som man vil kunne hente ut den nødvendige informasjonen. Dette kan i noen tilfeller føre til at det blir vanskelig å strukturere intervjuet i etterkant. Å bestemme hvilke data som er relevante, og hvilke som er irrelevante er tidkrevende, og det kan i tillegg være vanskelig å finne mønstre i informantenes svar (Johannessen et al., 2011).

Gjennomføring av kvalitative intervjuer kan deles i kontakt, utforming av intervjuguide, gjennomføring av intervjuene og transkribering (Johannessen et al., 2011). Hvordan kontakt med informantene ble etablert er beskrevet i delkapittel 3.2. Intervjuguiden ble utformet for å dekke hele prosessen ved søknadsbehandling av usikrede lån, med spesielt fokus på frarådingsplikten. Intervjuguiden (se Appendix 9) starter med en presentasjon av intervjuerne, tema for og betydningen av utredningen, samt praktiske opplysninger som at navn på informant og virksomhet holdes anonymt. Neste del omhandler bakgrunnsinformasjon om informant, alder, utdanning og erfaring som rådgiver eller kunde-/saksbehandler. Videre er intervjuguiden delt inn i ulike temaer; rådgivningsprosessen og forståelse av sin rolle som rådgiver, låntakers informasjonsplikt, kredittvurderingsprosessen og frarådingsplikten. Intervjuguiden fungerte hovedsakelig som et veiledende dokument, med gode muligheter for åpen samtale og oppfølgings spørsmål. Rekkefølgen de ulike temaene og spørsmålene ble tatt for seg på varierte følger noe fra intervju til intervju.

Intervjuene ble gjennomført i april-mai 2014, hos åtte forskjellige finansieringsinstitusjoner. Som nevnt ble holder de fleste respondentene til på Sørlandet, men de har ulike profiler når det kommer til hvilke produkter de tilbyr og hvor store geografiske områder de dekker. Hvert intervju ble holdt i de respektive virksomhetenes lokaler, og varte i gjennomsnitt 55 minutter. For å dokumentere informasjonen ble intervjuene tatt opp på mobiltelefon med en applikasjon for lydopptak.

For å klargjøre det innsamlede materialet til analyse ble det benyttet transkribering. Dette innebærer at man gjør muntlig tale om til tekst. Dette ble gjort kort tid etter hvert intervju for å sikre muligheten til å notere ned aspekter ved intervjuene som ikke kommer frem kun av tale, for eksempel kroppsspråk, tonefall eller holdning.



### 3.4 Dataanalyse

Kvalitative data er en materialtype som ikke taler for seg selv, de må fortolkes. Dette kan være en overveldende jobb, og å finne mening i ordene er ingen enkel oppgave. Før analysearbeidet kan starte må datamengden reduseres slik at det er mulig å formidle innholdet. Som en start på dette arbeidet kan man ta utgangspunkt i at dataanalysen har to hensikter; organisering av data etter tema, deretter analysering og tolkning av data. Tematisk organisering vil si at man reduserer, systematiserer og ordner materialet, uten at man mister verdifull informasjon. Analyse og tolkning går ut på at det identifiseres mønstre og temaer, som kan presenteres ved fortolkninger og perspektiver som utvikles fra den innsamlede informasjonen. Organisering og systematisering er en viktig forutsetning for forståelse (Johannessen et al., 2011).

For kvalitative undersøkelser finnes en rekke analysetilnærminger, men det er likevel ikke slik at disse utelukker hverandre. Ofte vil en kombinasjon av flere elementer kunne få frem flere nyanser i dataene. Denne utredningen er som nevnt gjennomført med to typer intervjuer. Seks kortere, selvadministrerte intervjuer hovedsakelig med kvalitative trekk, men også noen kvantitative elementer. I tillegg til åtte større, semistrukturerte dybdeintervjuer. Formålet med dataanalysen er å finne mening i den ustrukturerte informasjonen, og det vil derfor være hensiktsmessig både å se på hvert intervju for seg selv, og å sammenligne disse med hverandre. På denne måten kan man avsløre om det er likhetstrekk mellom de forskjellige virksomhetenes håndtering, bruk og erfaring med frarådingsplikten.

Kvale og Brinkmann (2009) fremmer prosedyrer for kategorisering, fortetting og fortolkning av mening. Kategorisering av meninger innebærer å forenkle og systematisere de innsamlede data. En slik systematisering og forenkling ble gjort ved å dele intervjuene i de temaer som er beskrevet ovenfor (kapittel 3.3). Prosedyren for meningsfortetting innebærer at man leter etter naturlige meningsenheter og presenterer disse som hovedtema (Kvale & Brinkmann, 2009). Temaene kan videre gjøres til gjenstand for mer omfattende fortolkninger og teoretiske analyser. Utgangspunktet for meningsfortolkningen er den innsamlede dataen, og formålet er å avdekke praksis i forhold til anvendelse av frarådingsplikten og andre relevante forhold ved vurdering av en lånesøknad. For å tolke informantens meninger tar analysedelen for seg informantens respons på spørsmålene som ble stilt.

I analysedelen blir det lagt vekt på å sammenligne de ulike bankenes og finansieringsselskaperens synspunkt og meninger med hverandre. Dette gjøres for å finne likheter og forskjeller i praksisen og prosessene ved behandling av lånesøknader, med spesielt fokus på å avdekke om frarådingsplikten benyttes, og eventuelt om dennes hensikt oppnås. I tillegg trekkes spesielt interessante eller understøttende meninger fra informantene frem. Det bør også nevnes at informantenes identitet og deres tilhørende arbeidssted ikke nevnes ved navn. Dette kommer av at en del av dataene er av konfidensiell karakter. På grunnlag av at praksisen i de forskjellige institusjonene skal sammenlignes, er respondentene i dybdeintervjuene delt inn i to grupper, *banker* og *finansieringsselskaper*, og videre kategorisert etter størrelse og profil i forhold til kundemassen de dekker og produktene de tilbyr. Denne siste kategoriseringen er også foretatt av respondentene i undersøkelsen gjennomført via internett.

### 3.5 Reliabilitet og validitet

For å vurdere kvaliteten og gyldigheten i undersøkelser benyttes reliabilitet og ulike validitetsformer som grunnlag. Det er til dels en debatt om hvorvidt kvalitative undersøkelser pålitelighet og gyldighet kan vurderes på samme måte som ved kvantitative undersøkelser, men vi tar utgangspunkt i at man kan benytte en både-og-løsning, slik at vi her vurderer både reliabilitet og validitet (Johannessen et al., 2011). I resten av denne undersøkelsen legges følgende definisjoner av pålitelighet (reliabilitet) og gyldighet (validitet) til grunn ved vurdering av kvaliteten i utredningen.

#### 3.5.1 Reliabilitet

Reliabiliteten i en undersøkelse er definert som påliteligheten i undersøkelsens datamateriale. Det vil si hvilke data som brukes, hvordan de samles inn, og hvordan de bearbeides (Johannessen et al., 2011). Kvalitative undersøkelser skiller seg fra kvantitative ved at datainnsamlingen ikke skjer på samme systematiske og strukturerte måte. Dermed er det ikke nødvendig med samme type reliabilitetstester i kvalitative undersøkelser. Med en kvalitativ tilnærming er det gjerne samtale som styrer datainnsamlingen, og observasjoner er avhengige av verdier og kontekst. Andre forskere vil ikke kunne duplisere en kvalitativ forskers datainnsamling, ettersom både erfaring og tolkningsmetode vil være forskjellig fra forsker til forsker.

For at en undersøkelse skal være pålitelig, må målingene konvergere mot det samme resultatet hver gang de måles (Zikmund et al., 2013). Feilaktig transkribering eller manglende nøytralitet hos forskeren kan redusere påliteligheten i undersøkelsen (Johannessen et al., 2011). For å styrke påliteligheten bør man derfor gi leseren en inngående, åpen og detaljert beskrivelse av situasjonen og fremgangsmåten i forskingsprosessen. I denne utredningen legges det vekt på å beskrive forholdene rundt frarådingsplikten, teoridelen tar for seg bakgrunnen for plikten, i tillegg til hvilke faktorer som kan påvirke om hensikten overholdes. For å ytterligere styrke påliteligheten gjøres det forsøk på å utføre både transkribering og analysering så nøyaktig som mulig. I tillegg trekkes funn som konvergerer mot det samme resultatet spesielt frem i analysedelen, både i forhold til de to undersøkelsene vi har gjennomført, samt mot tidligere studier. For å vurdere forholdene rundt frarådingsplikten anvendes flere teorier. Dette vil forhåpentligvis bidra til å styrke utredningens pålitelighet.

### 3.5.2 Validitet

Validiteten (gyldigheten) av en undersøkelse deles ofte i intern og ekstern validitet. Intern validitet vil si hvorvidt metoden som anvendes faktisk undersøker det den har til hensikt å undersøke. I en kvalitativ undersøkelse vil det si i hvilken grad forskningens funn reflekterer formålet med studien, og representerer virkeligheten (Johannessen et al., 2011). Ekstern validitet handler om i hvilken grad resultatet av undersøkelsen kan overføres til lignende fenomener. I motsetning til kvantitative undersøkelser, hvor generaliseringer ofte er et mål, vil en kvalitativ undersøkelse i større grad handle om å overføre kunnskap. Vurdering av hvorvidt overførbarhet lykkes dreier seg om man klarer å etablere beskrivelser, begreper, fortolkninger og forklaringer som er nyttige i andre sammenhenger enn den som undersøkes (Johannessen et al., 2011). Validitet representerer nøyaktigheten av det som undersøkes, å oppnå dette er imidlertid ikke enkelt (Zikmund et al., 2013).

Denne utredningens formål er å undersøke om frarådingsplikten benyttes, og eventuelt om den fungerer etter sin hensikt, ved innvilgning av usikrede lån. Metodevalget for denne utredningen ble tatt på bakgrunn av utredningens problemstilling og et ønske om å fremstille funnene på en mest mulig korrekt måte. På denne måten vil den interne validiteten styrkes, ved at utredningen undersøker det den er ment å undersøke. I utredningen sammenlignes banker av ulik størrelse, i tillegg til at det trekkes frem tidligere undersøkelser om det aktuelle

tema. På bakgrunn av disse sammenligningene kan det avdekkes like forklaringer, beskrivelser og mønstre. Dette vil bidra til styrking av den eksterne validiteten til utredningen.

Det er som nevnt ikke enkelt å oppnå validitet, og det finnes flere forhold som kan redusere denne. Eksempler på dette er hvilke spørsmål som stilles i undersøkelsen, samt hvilken måte de stilles på, og da om disse samsvarer med utredningens formål. En annen metodesvakheter er at respondentene ikke nødvendigvis svarer sant, men dette er tilnærmet umulig å kontrollere. Det bør også nevnes at kvalitative undersøkelser er basert på subjektiv tolkning, det vil si at forskeren kan legge andre meninger i utsagnetenes innhold enn det som var ment fra respondentens side. Mangel på kunnskap hos informantene vil også påvirke resultatet, dersom de oppgir tilfeldige svar. I slike tilfeller ble spørsmålet omformulert, og forsøkt fremstilt på en annen måte, for å sikre best mulig validitet.

### **Diskusjon av metodesvakheter**

Bruken av kvalitativ metode innebærer flere svakheter. Noen av disse svakheterne forsøkte vi å redusere ved å benytte et mer kvantitativt spørreskjema i en tidlig fase av datainnsamlingen. Grunnen til dette er at de to metodetyperne til en viss grad utfyller hverandres svakheter, her bør det imidlertid påpekes at dette ikke fungerte optimalt for oss. Ettersom vi fikk såpass få respondenter, er det svært lite grunnlag å generalisere funnene på, og av tidsmessige årsaker var det ikke mulig til å hente flere svar. På den andre siden mener vi at metodebruken ved dybdeintervjuene er gyldig fordi respondentene må kunne anses å være et representativt utvalg for bransjen generelt, dette til tross for at stillingsbeskrivelsene og arbeidsoppgavene til informantene varierer.

I forbindelse med etablering av kontakt og bestemmelse av utvalg, foregikk det i stor grad en selvseleksjon fra respondentenes side, som følge av at institusjonene selv valgte ut hvem som skulle snakke med oss. Dette ble spesielt tydelig gjennom telefonsamtalene vi gjennomførte, hvor vi ble satt videre flere ganger før vi endelig fant ”riktig” person. Det er dermed fare for at informantene våre ikke er representative for undersøkelsen. Mange av dem satt i leder- og ansvarsposisjoner og det var klart at mange av dem ønsket å fremstille foretaket som pliktoppfyllende og lovlydig. Det er mulig ville vi fått ærligere svar dersom intervjuene hadde blitt gjennomført med flere personer som arbeider med behandling av usikrede lånesøknader til daglig. I løpet av intervjuene fikk vi en oppfatning av at en del av respondentene var veldig opptatt av å gjengi regelverket, fremfor faktisk å besvare spørsmålene våre. Samtidig er det

vanskelig å vurdere om en person snakker sant eller ikke. Samlet sett er vår hovedoppfatning at de fleste svarte nyansert, og så godt og sant de kunne på spørsmålene vi stilte.

Som allerede nevnt valgte svært mange av de vi tok kontakt med å takke nei til å delta, som følge av en oppfatning av manglende relevans, ettersom fraråding ikke benyttes i deres foretak. Temaet fraråding, er nok for mange aktører et ømtålig tema, og følgelig ønsker kanskje en del aktører at det ikke skal rettes fokus mot dette. Et sentralt spørsmål i denne forbindelse, er om det er nettopp disse aktørene vi burde hatt med som informanter og at vi således har gått glipp av viktig informasjon.

Intervjuguiden ble kvalitetssikret ved at to fagpersoner reviderte spørsmålene. Dermed var vi relativt trygge på hvordan de ville fremstå, og at vi gjennom spørsmålene hadde mulighet til å skaffe den nødvendige informasjonen for å oppnå undersøkelsens formål. Lydopptaket av samtalene virket ikke å være sjenerende på respondentene, og de ble av rimelig god kvalitet, slik at transkriberingen ble vellykket.

Samlet sett mener vi at reliabiliteten og validiteten i stor grad er ivaretatt. Selvsagt kunne noe vært gjennomført på mer hensiktsmessige måter, men av tidsmessige årsaker var det vanskelig å få tilpasset datainnsamlingen bedre. Hensikten har vært å få en bredere forståelse av hvordan frarådingsplikten faktisk benyttes, og om denne fungerer på usikrede lån. Vi håper utredningen vil bidra til bedre innsikt i, og muligens utvidelse av eksisterende kunnskap om det usikrede lånemarkedet og frarådingsplikten.

## Kapittel 4 Presentasjon, drøfting og analyse

I dette kapitlet av utredningen vil de innsamlede data analyseres med tanke på hvordan rådgiverne og saks-/kundebehandlerne benytter og behandler frarådingsplikten i forbindelse med utstedelse av kreditt, forbrukslån og annen usikret gjeld. Dette gjøres ved å sammenligne de forskjellige bankene og finansieringsselskapenes praksis av rådgivning, vurdering og eventuelt fraråding, i tillegg til en sammenligning av dataene fra spørreundersøkelsen med dataene fra dybdeintervjuene. Av hensiktsmessige årsaker er analysen delt inn i de temaer som ble tatt for seg i intervjuguiden, hvor også funnene fra den internettbaserte undersøkelsene er lagt inn under det tema det passer sammen med. Under hvert tema igjen tas det utgangspunkt i relevante forskningsspørsmål som er beskrevet i teorikapitlet. I kombinasjon med analysen avdekkes også de funn som er gjort i utredningen.

Videre er sammenligningene som gjøres hovedsakelig basert på praksis i åtte finansinstitusjoner. Disse bankene og finansieringsselskapene er av ulike typer og fører også ulik praksis. Det er derfor hensiktsmessig å foreta drøftingen og analysen ved å kategorisere disse i to grupper. Gruppe 1 består av de tradisjonelle bankene, mens gruppe 2 inkluderer andre finansieringsselskaper, det vil si kredittkortselskap og andre aktører som tilbyr usikret gjeld i form av for eksempel forbrukslån. En fullstendig beskrivelse av respondentene i undersøkelsene er gjort rede for i kapittel 3.2 i denne utredningen. Drøftelsen vil bygges opp slik at det gjøres rede for funnene i hver av de to gruppene, før gruppens svar sammenholdes, og eventuelt ses i sammenheng med resultatene fra internettdundersøkelsen.

De ulike temaene i intervjuguiden (Appendix 9) og analysen består av rådgivningsprosessen og rådgiverens rolle, låntakers informasjonsplikt, kredittvurderingsprosessen og fraråding av usikrede lån. Under disse temaene stilles de relaterte forskningsspørsmålene. I forhold til temaet rådgiverens rolle diskuteres blant annet gjennomføring av kundemøter, formålet med kundemøter, kundenes generelle kunnskap om økonomi og påvirkningen av dette, hva det vektlegges at kunden skal forstå, salgsfokus og markedsføring for å nevne noe. Under temaet låntakers informasjonsplikt diskuteres blant annet hvilken informasjon som bes legges frem ved innvilgelse av usikrede lån, og etterprøving av denne. Under temaet kredittvurderingsprosessen diskuteres hvordan en typisk rådgivningsprosess/saksbehandling foregår, kredittvurdering og kredittscoringmodeller, faktorer som påvirker prosessen, incentiver for

salg og tanker omkring et eventuelt gjeldsregister. Det siste temaet tar for seg fraråding og plikten til å fraråde, her diskuteres blant annet praktiseringen av fraråding, hensikten med plikten, skillet mellom avslag og fraråding, institusjonenes retningslinjer og opplæringsprogrammer for frarådingsplikten og oppfattelsen av plikten.

Analysen er lagt opp i denne rekkefølgen for å beskrive forløpet i en typisk låneprosess og vise hva som er grunnlaget for om frarådingsplikten skal benyttes eller ikke.

Selv om den internettbaserte undersøkelsen i all hovedsak omhandler det samme som dybdeintervjuene, bør det påpekes at spørsmålene her ble stilt på en noe annerledes måte. Denne formen for datainnsamling gir respondentene mulighet til å bruke noe lenger betenkningstid, i tillegg til at de på noen spørsmål uttrykker seg skriftlig. Av denne grunn har vi valgt å isolere svarene fra spørreundersøkelsen og presentere disse for seg selv sammen med passende emner i dybdeintervjuene. Dette på bakgrunn av at svarene som ble gitt i spørreundersøkelsen i noen tilfeller er både kortere og til dels mer upresise enn de som kom frem av dybdeintervjuene. En komplett tabell med de oppsummerte resultatene fra den internettbaserte spørreundersøkelsen finnes i Appendix 10.

## **4.1 Rådgivningsprosessen og rådgiverens rolle**

### **4.1.1 Gjennomføring og formål med kundemøte**

Gjennomføringen av rådgivningsprosessen og rådgiverens rolle er et viktig utgangspunkt og danner således grunnlag for om og eventuelt hvordan frarådingsplikten benyttes. Søknadsprosessen og behandlingen av kundene i forbindelse med usikret gjeld skiller seg i stor grad ut fra saksprosessen i forbindelse med større lån, slik som for eksempel et boliglån. Man kan derfor ikke tillegge begrepet rådgivning like stor vekt i slike saker. Grunnen til dette er at behandlingen av lånesøknader av denne typen ofte gjennomføres elektronisk, uten at det er noe form for direkte kontakt mellom partene, og dermed er det ikke mulig å utøve rådgivning på samme måte.

Felles for bankene (gruppe 1) er at alle oppgir å ha noe ansikt-til-ansikt kommunikasjon når det gjelder innvilgelse av usikret gjeld. Likevel forteller alle at de også har mye kontakt via telefon og internett. Her skiller man imidlertid ofte mellom nye og eksisterende kunder, da de

eksisterende kundene gjerne vil få enklere tilgang til kreditt enn de som er nye. Finansieringsselskapene (gruppe 2) oppgir alle at de ikke har noe kontakt med kunden ansikt-til-ansikt. Tre av disse forteller at det meste av søknadsprosessen foregår via internett, men at kundene har mulighet til ringe eller sende e-post dersom det er noe de lurer på. Den siste respondenten forteller at mesteparten foregår over telefon, men at en del også går via en tredjepart. Sammenligner vi disse to gruppene, ser vi at den største forskjellen ligger i at bankene faktisk møter en god del av kundemassen ansikt-til-ansikt, mens finansieringsselskapene baserer seg mest på andre former for kommunikasjon med kunden. Bortsett fra dette er det ingen markante forskjeller i måten kundemøtene gjennomføres på i forbindelse med usikrede lån.

Tidligere studier viser at søknadsbehandlingen er blitt mer og mer elektronisk de siste årene (Tuft, 2005), noe som viser seg å stemme med svarene vi fikk fra respondentene. Flere av bankene oppgir at de overfor noen eksisterende kunder har forhåndsgodkjente kredittgrenser, noe som gjør søkingen om kredittlån rask og enkel. Dette kan igjen understøttes med at ettersom lånene er såpass ”små” av størrelse, ville det bli svært dyrt å foreta omfattende kundemøter i forbindelse med hvert enkelt lån. Av hensyn til effektivitet og lønnsomhet har det i stor grad blitt vanlig med en elektronisk søking og innvilgning av usikrede lån, og det vil nok i de fleste tilfeller være mer naturlig å søke finansiell rådgivning i store økonomiske beslutninger enn ved om man skal ta opp et kredittkort eller ikke.

På spørsmål om hva som er hensikten med et kundemøte, oppgis det i stor grad å være å hjelpe kunden med å ta opp et lån. For finansieringsselskapene (gruppe 2) er det særlig salg av usikrede lån som er fremtredende, ettersom dette er deres eneste inntektskilde mens bankene (gruppe 1) har ”flere bein å stå på”. Hos finansieringsselskapene (gruppe 2) er det ikke noe entydig svar på hvilket fokus de har på salg av usikrede lån. Det ene kredittkortselskapet forteller at de har et klart fokus på salg, og begrunner det med at det er nettopp dette som er levebrødet til selskapet. De tre andre selskapene har også fokus på salg, men er mer restriktive, og en av respondentene (stor 1) uttrykker dette ved følgende;

*”Når en kunde tar kontakt med oss og søker på et beløp, så er vår tolkning at vi ikke skal selge inn noe høyere beløp enn det søkes om.”*



Salgsfokuset hos bankene (gruppe 1) samsvarer i stor grad hos tre av disse, og de oppgir å være restriktive. Samtidig ønsker de å tilby forskjellige typer usikret gjeld slik at de kan tilby en totalpakke, og at kunden på den måten kan få alt på ett sted, men uten å aggressivt fokusere på å selge disse produktene. Den ene store banken (stor 2) skiller seg ut og forteller at ettersom dette er viktige inntekter fører det til noe salgsfokus.

Bankene (gruppe 1) forteller at de i liten grad markedsfører usikrede lån. Den markedsføringen av kredittkort som forekommer er stort sett i nettbanken, i tillegg til at kredittkort ligger inne i flere pakkedøsninger de tilbyr. Av finansieringsselskapene skiller den ene aktøren seg veldig ut ved ikke å markedsføre sine produkter i det hele tatt. De andre derimot benytter seg av en rekke metoder for å få nye kunder, blant annet e-post eller via en tredjepartsforhandler. Internett er imidlertid oppgitt å være den viktigste kanalen for alle disse, både når det gjelder å gjennomføre reklamekampanjer, og for å samarbeide med for eksempel Google Analytics. Et slik samarbeid fører til at deres nettsted kommer øverst på siden dersom noen søker etter kredittkort eller forbrukslån. I tillegg benyttes ”affiliate sourcing”, noe som innebærer at man betaler for å få reklamebanner på store og kjente nettsider. Andre kanaler som brukes er e-post og tredjepartsforhandlere.

Hos tre av bankene er det god overensstemmelse mellom svarene de gir på om de har fokus på salg, og hvordan kredittkort og forbrukslån markedsføres. Den ene banken derimot som oppgir å ha fokus på salg, uttrykker likevel at de ikke pusher forbrukslån og heller ikke markedsfører dem noe spesielt. Dette fremstår noe motstridende. Blant finansieringsselskapene er det noe bedre samsvar mellom salgsfokus og markedsføring. Ingen av kredittinstitusjonene oppfatter seg selv som aggressive markedsførere.

Som beskrevet i teorikapittelet har kredittkort og annen usikret gjeld hatt tiltakende økning de siste årene. Dette kommer av både økt etterspørsel og økt tilbud. Sosialt press har ført til holdningsendring i befolkningen, og det er i dag mer akseptert å låne penger til forbruk enn det var tidligere. Flere aktører i markedet fører til en mer aggressiv markedsføring, og annonseringen foregår i stor grad via digitale medier. På denne måten når kredittgiverne ut til et stort antall mennesker på en gang. Videre er reguleringen rundt markedsføringen såpass vagt fremstilt at det er mulig for aktørene å strekke grensene, og som nevnt i teorikapittelet ble det funnet ulovlig markedsføring i 83 av de 173 annonsene som ble undersøkt av Forbrukerombudet.

Selv om finansieringsselskapene ikke oppfatter markedsføringen sin som spesielt aggressiv mot forbrukerne kan det være at kundene oppfatter det slik likevel. Nærmest uansett hvilken distribusjonskanal man oppsøker, det være seg TV, papiravis, nettavis eller internett for øvrig, vil man støte på annonser med forbrukslån eller kredittkort. Forbrukerombudet anser disse reklamene som svært pågående og aggressive fordi de spiller på impulsivitet og lettsindighet hos forbrukeren (NOU 2007: 5, 2007). I løpet av intervjuene understreker flere respondenter at lovgrunnlaget for markedsføring av denne typen produkter er vagt formulert, hvilket gir aktørene et noe vidt spillerom. Men i likhet med Markedsrådets konklusjon i saken fremstilt i teorikapittelet, føler ingen av respondentene at de går over grensen når det kommer til måten de markedsfører seg på.

Her blir det også naturlig å trekke inn rådgivernes dobbeltrolle. På spørsmål om de oppfatter seg selv som rådgiver eller som selger, er det stor forskjell i svarene i de to gruppene. Av bankene sier halvparten at de kun er rådgivere, mens den andre halvparten sier de er begge deler. Felles for alle bankene er at de vektlegger at kundens behov skal stå i fokus og at et langsiktig kundeforhold er viktig. Dette poengteres i et utsagn fra en av de store bankene (stor 1);

*”Så vi er på en måte rådgivere, samtidig som vi er selgere av produkter som er relevante for kunden i den økonomiske hverdag.”*

Alle finansieringsselskapene forteller at de er verken selgere eller rådgivere. De oppfatter i stedet seg selv som mer generelle saks- eller kundebehandlere. At gruppene skiller seg såpass fra hverandre skyldes nok at kredittkortselskapene oppgir at de ikke har noen direkte kontakt ansikt-til-ansikt med kunden, og at kundekontakten derfor er mindre personlig.

God rådgivningsskikk innebærer at kundens interesser skal være retningsgivende for rådgivningen. Her aktualiseres dobbeltrollen spesielt, da balansen mellom salg og rådgivning kan være utfordrende. Det vil være i både rådgiverens/saksbehandlerens og bankens interesse å selge mest mulig kredittkort og forbrukslån, men ingen av respondentene, verken i bankene eller finansieringsselskapene, vil vedkjenne seg å være selger i ordets rette forstand. Etterspørselen etter kredittkort og andre usikrede gjeldsprodukter er økende, og bankene sier de ønsker å tilby kundene en totalpakke og har følgelig usikret gjeld som en del av

produkttilbudet. Videre oppfatter de markedet som lønnsomt, og av den grunn ønsker de en del av inntektene denne typen produkt bringer.

I teoridelen er det redegjort for at kredittkort og forbrukslån gjerne er en dyr type lån, som kan påføre kundene relativt store økonomiske konsekvenser dersom de misligholdes. Likevel oppgir alle bankene (gruppe 1) at de ikke er bekymret for å yte denne låntypen. To årsaker ligger bak dette; for det første mener de at kredittkort, samt forbrukslån til en viss grad, har en viktig funksjon i en økonomi. I dette ligger at kreditten gjør det mulig å forskuttere uforutsette eller store utgifter, noe som gir bedre romslighet i økonomien. De fleste som tilbyr kredittkort, har ofte en rentefri periode på opptil 45 dager, det koster altså ikke forbrukeren noe, så lenge de betaler hele beløpet innen fristen. Samtidig poengterer respondentene at de opplyser om at man ikke skal bruke kredittkort dersom man ikke vet nøyaktig tidspunkt for når man kan betale tilbake. Den andre grunnen er at de har svært grundig vurdering av en kunde før en eventuell innvilgelse. Bankene er svært samstemte når det kommer til dette. Av finansieringsselskapene forteller tre av de fire respondentene at de ikke føler noen bekymring ved å selge usikret gjeld, og det ene selskapet uttaler at de har en så streng vurdering at de nesten opplever seg selv som for grundige noen ganger. Den siste respondenten (stor 1) uttrykker i større grad en bekymring, men poengterer samtidig at;

*”Enhver som er myndig i Norge, som kan ta opp gjeld, må forstå hva det innebærer.”*

De to gruppene er samlet sett enige i at denne typen produkt i seg selv har en funksjon, og at de grundige kredittsjekkene og høye avslagsratene til en viss grad forebygger misbruk.

I en undersøkelse gjennomført av SIFO (Poppe & Lavik, 2013), kommer de vanligste årsakene til opptak av usikret gjeld frem. Undersøkelsen viste at opptak av usikret gjeld i svært liten grad er en impulshandling, men at lånet ofte benyttes som en løsning i vanskelige tider. Dette med kreditt som nødløsning nevnes også av bankene, og kreditten gjør det mulig for kundene å holde problemene unna iallfall for en kortere periode. Samtidig må det påpekes at denne låntypen krever mer av kunden enn sikrede lån, i form av selvdisiplin og planleggingsevne. Særlig fordi kredittlånene er dyre når rentene begynner å løpe, noe som nevnes av den lille banken;

*”Det sier vi jo til folk, det er dyre lån, har du noen form for sikkerhet så får du ned renten på lånet, vi har jo kunden i fokus.”*

Respondentene trekker altså frem dette med at kreditten har både positive og negative sider, i det at den gir større fleksibilitet i trange tider. Samtidig som den kan føre til økonomisk utsatthet og problemer dersom man ikke følger opp betalingene og overholder fristene.

#### **4.1.2 Kjennetegn ved kunden og økonomisk kunnskap**

En god kunde kan defineres på flere måter, og hva som trekkes frem av de forskjellige respondentene på dette spørsmålet er svært varierende. Et fellestrekk for begge gruppene er imidlertid kundenes ”oppførsel” i forholdet til banken eller finansieringsselskapet. I dette ligger særlig oppfyllelsen av avtalen i forhold til tilbakebetaling. De to gruppene skiller seg imidlertid både fra hverandre, og innad på flere områder. Bankene nevner blant annet at betalingsvilje er viktig, at kunden forstår hva han gjør, har god oversikt over sin egen økonomi og at han er en som kjøper flere av de produktene han trenger i deres bank. Den mellomstore banken oppsummerer en god kunde på følgende måte;

*”Det som kjennetegner kunden på egenskapene, er at det er en kunde som forstår konsekvenser av sine økonomiske disposisjoner, og en kunde som er åpen i forhold til informasjon til banken. ... Vi pleier å si at du har kunder som klarer å gjøre gull om til gråstein, også har du de som klarer det motsatte.”*

Finansieringsselskapene har en noe mer varierende oppfatning av hva en god kunde er. En respondent trekker frem at det er en person som gjør opp for seg, en annen er mer opptatt av lønnsomheten, mens en tredje forteller at betalingshistorikk er viktig. Den siste respondenten gir ingen klar forklaring på hva de mener en god kunde er.

Oppsummert kan man si at bankene har et grunnleggende fokus på langsiktighet, og det å ha et godt forhold til kundene sine. Dette kommer av at fortjenesten ligger i at kundene kjøper ulike produkter over en årrekke, hvilket gir banken inntekter på lang sikt. Derfor tilbys det flere ulike produkter, og rådgivning ytes for å skreddersy løsninger for kunden. Finansieringsselskapene synes å være mer fokusert på den lønnsomheten kunden bidrar med

på kort sikt, da deres produkter dreier seg om engangsforretninger hvor konklusjonen enkelt er ja eller nei. De vektlegger derfor i liten grad å etablere et langsiktig kundeforhold.

En av respondentene nevnte at et viktig trekk ved en god kunde er generell økonomisk forståelse, og forståelse av hva opptak et slikt lån innebærer. Undersøkelser som er foretatt viser at mange forbrukere har god kontroll på sin egen økonomi, og at kunnskapen i befolkningen generelt sett ikke er så verst når det gjelder økonomi (Nyhus, 2011). Det er som allerede nevnt gjerne de forbrukerne som sliter med økonomien som velger å ta opp kredittkort eller forbrukslån. Respondentene ble derfor spurt hvordan de oppfatter kunnskapsnivået til sine kunder. På dette spørsmålet fikk vi svært varierende svar. Halvparten av bankene mener kunnskapen er varierende, spesielt med henblikk på alder. Den andre halvparten mente kunnskapen var lav, og gjerne lavere enn det finansieringsinstitusjonene tror og forventer. To av finansieringsselskapene opplyser at de fleste kundene forstår, mens den ene sier som bankene at det er stor variasjon blant kundene. Den siste uttaler at forbrukere generelt ikke kan noe som helst om økonomi, og spesielt lite om renter;

*”Jeg tror for det første at det er svært få norske mennesker som vet forskjellen på effektiv og nominell rente, og for det andre er det svært få som vet hva rente er.”*

Så å si alle de åtte respondentene trekker frem at kunnskapen ofte er bedre hos eldre kunder. Dette følger nok naturlig av at de har lenger erfaring med å styre sine økonomiske forpliktelser, og derfor har tilegnet seg en bedre forståelse enn de unge. Kunnskapen til de unge oppgis ofte å komme fra foreldre eller opplæring i skole. I en undersøkelse gjennomført av SIFO (Brusdal, 2013) kommer det imidlertid frem at de unge ønsker bedre opplæring i personlig økonomi. Det bør også nevnes at kompleksiteten i finansmarkedene er større i dag enn den har vært tidligere, og at den kunnskapen foreldrene har å bidra med ikke nødvendigvis er tilstrekkelig. Ut fra de forskjellige undersøkelsene vi har presentert i teoridelen om økonomisk kunnskap, fremkommer det noe tvetydige konklusjoner om hvilken økonomisk forståelse forbrukerne faktisk besitter. Uavhengig av hvilket kunnskapsnivå som er tilfelle, er bankene og andre kredittformidlere pålagt å sikre at kundene får en forståelse av de økonomiske valg han tar. God rådgivningsskikk tilsier at saksbehandlingen skal legges til rette slik at kunden er innforstått med hva han signerer på. Av intervjuene kommer det tydelig frem at bankene og finansieringsselskapene er opptatt av å leve opp til dette. Ved å kommunisere med kunden på en slik måte at han forstår konsekvensene av låneopptaket, og at

man gir kunden alle de nødvendige opplysninger han trenger for å kunne fatte en god beslutning. Kommunikasjonen i bankene og finansieringsselskapene legges opp på forskjellige måter, og den ene respondenten (lite finansieringsselskap) forteller at de heller velger å kommunisere med kroner og øre, fremfor nominelle og effektive renter, da de opplever det som at kunden har lite forståelse for hvordan rentene vil løpe, og at faktiske beløp er enklere å håndtere.

For å kunne foreta en god økonomisk beslutning må kunden motta tilstrekkelige og forståelige opplysninger, slik finansavtaleloven tilsier. Problemet med dette er at det i noen tilfeller kan bli svært store mengder, komplisert informasjon. Den mellomstore banken påpeker nettopp dette;

*”På mange måter drukner jo kunden i dokumenter og låneavtaler. Altså en låneavtale i dag, det er fryktelig mange sider, og mye med liten skrift, så det er ikke så lett for en som ikke er interessert i det.”*

Videre pekes det på at ettersom kunden mottar skriftlig dokumentasjon med alle vilkår og avtalebetingelser, forventes det at han leser gjennom dette før han signerer. Problemet er imidlertid at noen kunder ikke gjør det, og de som virkelig burde sette seg inn i avtalen er muligens de som i størst grad overser slike ”formaliteter”. Opplysningene i disse dokumentene kan fort bli uoversiktlige, og blant annet kan den faktiske totalkostnaden være vanskelig å regne seg frem til. Dette kom godt frem da Hus&Bolig (2014) fikk en profesjonell økonom til å beregne totalkostnaden i ulike låneavtaler, noe som i mange av dem viste seg å være vanskelig (Öberg & Åserud, 2014).

Selv om det i mange tilfeller viser seg å være vanskelig å forstå konsekvensen av å ta opp et usikret lån, så er det dette bankene rapporterer at de vektlegger spesielt at kunden skal ha fått en forståelse av før de avslutter kundesamtalen. Hva konsekvensen faktisk innebærer, uttrykkes som hva lånet vil koste kunden, og at det faktisk er noe som skal tilbakebetales. To av finansieringsselskapene svarer at de spesielt vektlegger betingelsene og vilkårene i avtalen, noe som i prinsippet vil si at de også ønsker at kunden skal ha forstått konsekvensene av låneopptaket. De to andre finansieringsselskapene svarer ikke direkte på spørsmålet. Oppsummert kan man si at begge gruppene er relativt samstemte på hva som skal kommuniseres ut til kunden og vektlegges før en avtale signeres.

På spørsmål om det er noe som er vanskelig å ta opp i løpet av en kundesamtale, brukte de fleste respondentene relativt lang tid på å komme på noe. Etter litt betenkningstid trakk imidlertid alle fire bankene frem at det helst oppstår konflikt dersom kunden ønsker et lån banken ikke kan innvilge pga. økonomisk situasjon. Den ene banken trekker også frem at det kan være vanskelig å ta opp sensitive temaer, for eksempel juridiske forhold mellom samboere, eller dersom rådgiveren får en oppfatning av at det er svart økonomi inne i bildet. Det ene finansieringsselskapet trekker frem at renten er en viktig årsak til konflikt, men at dette går på klager om at denne er for høy. Det nevnes også her at kunder som får avslag ikke blir særlig fornøyde. Samtidig sier det ene kredittkortselskapet (stor 2) at de faktisk er svært overrasket over hvor få klager de får, og at de klagene som kommer inn omhandler praktiske anliggender, fremfor å være knyttet opp mot temaer som tas opp i kundesamtalene. De to siste finansieringsselskapene svarte ikke direkte på dette spørsmålet, og faller dermed utenfor.

Som man ser av drøftingen er det gjerne avslag som fører til konflikt. Dette henger i all hovedsak sammen med at kundene er av en annen oppfatning om sin økonomiske situasjon enn det bankene og finansieringsselskapene er. Dette kommer vi imidlertid nærmere tilbake til i kapittel 4.3.

#### **4.1.3 Oppsummering rådgivningsprosessen og rådgiverens rolle**

I datainnsamlingen kommer det frem at det er relativt lite variasjon innad i de to aktørgruppene, men de skiller seg fra hverandre på noen områder. Det som legges mest merke til er gjennomføring av kundemøter, hvor bankene har mer direkte kontakt enn det finansieringsselskapene har. Det bør også legges merke til at de skiller seg fra hverandre med hensyn til om de oppfatter seg selv som rådgivere eller som selgere, samt bruken av markedsføring. Tabell 4.1 og Tabell 4.2 nedenfor oppsummerer funnene;

Bankene	Stor 1	Stor 2	Mellomstor	Liten
Gjennomføring av kundemøter	Ansikt-til-ansikt, e-post, telefon og internett. Fast kundebehandler	Ansikt-til-ansikt, noe på internett og telefon	Ansikt-til-ansikt, internett og telefon. Fast kundebehandler	Fortrinnsvis ansikt-til-ansikt, litt på telefon og e-post
Mål med kundemøte	Yte lån og selge en totalpakke	Yte lån, tilpasse til kundens behov, selge en totalpakke	Yte lån og selge en totalpakke	Yte lån og finne gode løsninger
Kjennetegn ved en god kunde	Betalingsvilje og -evne	God oversikt, ryddig økonomi, planlegger og kjøper mer enn ett produkt i banken	Betalingsvilje og -evne, forstår konsekvensen, åpen med informasjon	Betalingsvilje, en man kan stole på
Kunders kunnskap	Variabel	Generelt dårlig (men bedre enn for 20 år siden)	Relativt dårlig	Variabel
Hva kunden skal forstå etter et møte	Konsekvens av valg	Konsekvens av valg	Forståelse av hva det koster	At det er et lån som skal tilbakebetales
Rådgiver eller selger	Rådgiver	Begge deler	Begge deler	Rådgiver
Salgsfokus	Lavt	Noe	Lavt	Lavt
Konflikttemaer	Ikke kan oppfylle kundens ønsker	Ikke kan oppfylle kundens ønsker	Juridiske forhold, svart økonomi	Ikke kan oppfylle kundes ønsker
Bekymring	Lite	Lite	Lite	Lite
Markedsføring av usikrede lån	Ingen, kun informasjon i nettbanken	Ingen	Lite, kun periodevis på hjemmesiden	Ingen

**Tabell 4. 1:** Oppsummering av bankenes rådgivnings-/saksprosess



Finansierings- selskapene	Stor 1	Stor 2	Stor 3	Liten
Gjennomføring av kundemøter	Telefon, internett og gjennom tredjepart	Nettbasert, noe via tredjepart	Nettbasert, noe via e-post og telefon	Kun nettbasert (supporttelefon)
Mål med kundemøte	Lånopptak	Selge kort kontinuerlig og noe salg av forbrukslån	Lånopptak	Lånopptak
Kjennetegn ved en god kunde	Veldig forskjellig	En som gjør opp for seg ihht. avtalen og betaler i tide	Betalingsvilje og -evne	En som gjør opp for seg
Kunders kunnskap	Veldig dårlig	Relativt god, men varierer	Relativt god, men varierer	Variabel
Hva kunden skal forstå etter et møte	Ingenting spesielt som vektlegges	Konsekvens av valg	Konsekvenser, vilkår og betingelser	(Ikke svar)
Rådgiver eller selger	Ingen av delene (kundebehandlere)	Ingen av delene (saksbehandler)	Ingen av delene (garantister)	(Ikke svar)
Salgsfokus	Noe, men ikke mersalg (økt beløp)	Ja	Noe	Lite
Konflikttemaer	(Ikke svar)	Praktiske årsaker	Renten (for høy) og avslag	(Ikke svar)
Bekymring	Ja, men kunden må ta et ansvar	Noe	Lite	Lite
Markedsføring av usikrede lån	Internett og samarbeidspartner	Kampanjer i de fleste kanaler	Alle kanaler	Ingen

**Tabell 4. 2:** Oppsummering av finansieringsselskapenes rådgivnings-/saksprosess

## 4.2 Låntakers informasjonsplikt

### 4.2.1 Informasjon fra søker

Når en avtale inngås mellom to parter, er det basert på tillit og ærlighet mellom partene. Dette innebærer at selv om en lånesøker ikke er direkte lovpålagt å bidra med informasjon om sin økonomiske situasjon, er dette likevel en forutsetning for at avtalen inngås på riktig grunnlag. Kunden vet naturligvis mest om sin økonomi, og i datainnsamlingen ble det derfor spurt om hva bankene og finansieringsselskapene ber kundene om å dele når de søker et lån for å få

klarhet i dette. Her viser det seg å være stor forskjell mellom de to gruppene kredittformidlere. Bankene ber generelt om mer informasjon enn finansieringsselskapene, selv om en del av den samme informasjonen bes om av begge typene aktører.

Tre av bankene forteller de ber om selvangivelse og lønnslipper, uavhengig av hvilken låntype det søkes om. Selvangivelsen brukes gjerne for å sjekke hvilke kredittkort og annen usikret gjeld kunden har, og bankene oppgir at de ønsker en oversikt over reell inntekt og kundens arbeidsforhold, da helst med skriftlig dokumentasjon. Den siste banken (mellomstor) forteller at de har helt andre krav til dokumentasjon og informasjon når det er snakk om usikret gjeld. Dette begrunnes med at risikoen er mye lavere for banken som helhet, samtidig som denne allerede er hensyntatt i det høye rentenivået. Her bør det påpekes at et usikret lån for seg selv fremstår som risikofyllt, men ettersom bankene har flere ulike produkter å støtte seg på, reduseres denne risikoen totalt sett. Alle de fire bankene nevner at de ønsker et totalengasjement fra kunden for å innvilge usikret gjeld.

I finansieringsselskapene er det noe større variasjon i hva de ber kundene om å dele. Det ene selskapet (lite) ba på intervju tidspunktet ikke om annet enn kontaktinformasjon, men opplyste om at det ville komme en mer omfattende søknadsprosess i nær fremtid. De henter imidlertid ut kredittinformasjon fra et tredjeparts kredittopplysningsbyrå, og bruker dette som grunnlag for vurdering. To av de store selskapene innhenter en god del mer informasjon enn de andre, og har en praksis som er mer lik bankenes. De ønsker selvangivelse og lønnslipper i tillegg til øvrig informasjon, samt at det hentes informasjon fra kredittopplysningsbyråer. Videre ber de tre store selskapene om alder, dokumentasjon på inntekt, kontaktinformasjon, antall barn, eksisterende gjeld, boforhold og hensikten med lånet. Når det lille finansieringsselskapet får implementert det nye søknadsskjemaet, vil det i stor grad omfatte informasjonen nevnt ovenfor.

Også respondentene i spørreundersøkelsen ble bedt om å redegjøre for hva de ber om av informasjon fra lånsøkerne. De oppgir at det bes om siste måneds lønsslipp, seneste selvangivelse, og eventuell dokumentasjon dersom kunden opplyser om relevant ekstraintekt som bør hensyntas i kredittvurderingen. Noen av respondentene forteller at ved spesielle tilfeller, kan næringsoppgave og kontoutskrift være relevant dokumentasjon.

Når det kommer til kredittvurdering i forbindelse med usikrede lån, er det i kredittformidlernes egen interesse at det foretas en forsvarlig kredittsjekk. Ut fra informasjonen fra selskapene i dette utvalget synes forsvarligheten å være oppfylt med tanke på hvilken informasjon de ber kunden om. Praksisen til banken og finansieringsselskapet som innhenter mindre informasjon, er ikke nødvendigvis å betrakte som uforsvarlig. Dette kommer av at kredittsjekken gjerne henger sammen med lånets størrelse og type lån. En forenklet kredittvurdering anses ofte som tilstrekkelig med hensyn til disse små lånene.

I internettundersøkelsen ble respondentene spurt om de har ulike retningslinjer for kredittvurdering avhengig av lånestørrelse eller egenskaper ved kunden. Til dette svarte tre bekreftende, mens tre svarte nei. Resultatet er dermed relativt sammenfallende med funnene hos respondentene i dybdeintervjuene. Det virker som at noen hensyntar lånets størrelse og andre forhold, mens andre velger å bruke samme praksis uavhengig av hvilken livsfase søkeren befinner seg i, eller om det er snakk om usikret lån eller ikke. En av de tre respondentene som svarer at de har denne typen tilpassede retningslinjer, utdyper videre at dersom det er en ny kunde kreves det at hele kundens engasjement flyttes over til deres bank. Ved eksisterende kunder ser man spesielt etter purringer eller andre tapsføringer for å bestemme om lånet er mulig å innvilge. En annen av respondentene forteller at dersom søknadsbeløpet er lavt kan dokumentasjonskravet lempes, men kun i tilfeller der søkeren scorer høyt i systemet eller har en god likviditetsreserve eller inntekt.

#### 4.2.2 Etterprøving

I alle kontraktsforhold vil det være elementer av informasjonsasymmetri. Dette kommer av at begge parter sitter på informasjon den andre ikke har tilgang til, dette er spesielt fremtredende ved inngåelse av låneavtaler. Låntaker har på sin side kjennskap til hva lånet faktisk skal brukes til, og hvilken betalingsevne og –vilje han har. Kredittformidler på den andre siden har bedre kunnskap om produktene og kan forklare hvilke konsekvenser lånet vil få for kunden.

For at kredittformidlerne skal kunne foreta en tilstrekkelig vurdering av kundens økonomi, er en avgjørende faktor at kunden faktisk bidrar med nødvendig informasjon. Spesielt viktig er den type informasjon kredittformidler ikke selv kan hente, eksempelvis eksisterende gjeldsforpliktelser. Den mellomstore og den lille banken opplever at forbrukerne er villige til å dele det de blir bedt om, mens de to store opplever i større grad at det er både-og. I noen

tilfeller må man også forklare søkeren hvorfor det er nødvendig å dele denne informasjonen, og i blant hender at de møter personer som holder tilbake sentral informasjon.

Tre av finansieringsselskapene opplever i all hovedsak at folk er villige til å dele informasjon, og at kundene er ærlige. Det ene store selskapet påpeker at de ber om svært mye informasjon, noe som i visse tilfeller fører til at de mister noen kunder. Det siste finansieringsselskapet (stor 1) uttaler at de opplever at en del søkere lyver, blant annet om hvor mye gjeld de har fra før.

Både bankene og finansieringsselskapene opplever altså til tider at søkerne har noe å skjule, spesielt går dette på hvilken type, samt hvor mye gjeld man har fra før, eller at de fremstiller inntekten som noe høyere enn det den faktisk er. At informasjonen som oppgis ikke er korrekt, trenger ikke nødvendigvis å skyldes det at kunden bevisst er uærlig, men kan for eksempel komme av urealistiske oppfatninger av egen økonomi eller skrive-/forståelsesfeil. Generelt sett fremstår ikke problemet som veldig omfattende i noen av gruppene, og de fleste respondentene opplever kundene som samarbeidsvillige. I tillegg mener de å ha gode systemer som fanger opp feilaktig informasjon, samt at de har saksbehandlere med god økonomisk teft. Dersom søkeren holder tilbake informasjon, vil det kunne få følger for ham selv, i form av at det for det første blir vanskelig for rådgiveren å gi gode og tilpassede råd, og for det andre gir det begrensede muligheter for lemping ved en eventuell klage.

For å redusere informasjonsasymmetrien kan man etterprøve informasjonen. Dette forsøker kredittformilderne å gjøre ved å kryssjekke opplysningene fra kunden mot opplysninger hentet fra et tredjeparts kredittopplysningsbyrå og mot selvangivelsen dersom denne legges ved søknaden. Noen ting er imidlertid vanskeligere å etterprøve, særlig er intensjonen med lånet for kredittformidleren tilnærmet umulig å etterprøve. Her bør det påpekes at ikke alle aktørene i markedet ber om intensjonen med lånet, selv om det i vårt utvalg viser seg å være en relativt vanlig praksis å be om dette. Samtidig vil det i liten grad være mulig for kredittformidleren å kontrollere i ettertid om låntakeren benyttet pengene til det formålet som ble oppgitt.

Når det gjelder etterprøving, oppgir alle aktørene i utvalget at de sjekker opplysningene som gis så langt det er mulig. Alle de fire bankene uttaler som nevnt også at de foretrekker at kunden har et totalengasjement i banken, slik at det er mulig å gå inn og se på kontoutskrifter

og kontrollere faktiske transaksjoner. Det påpekes likevel hos de fleste at det hender det slipper gjennom saker som ikke burde vært det, og at det i stor grad er sjekk av selvangivelse og kontroll mot andre innhentede data som gjøres. De fleste respondentene uttrykker at de savner en bedre måte å etterprøve informasjon på, og da spesielt eksisterende gjeld, noe det ene finansieringsselskapet (stor 1) formulerer på følgende måte;

*”Vi får jo plukket opp en del gjennom å ha en kopi av selvangivelsen, men den er jo 6-18 måneder gammel... Derfor har vi vært en av de store pådriverne for å få et gjeldsregister i Norge.”*

En mer omfattende og videre drøfting av gjeldsregisteret kommer vi tilbake til i kapittel 4.3 Kredittvurderingsprosessen.

#### 4.2.3 Oppsummering låntakers opplysningsplikt

Når det kommer til informasjonsinnsamling henter bankene en god del mer informasjon enn det de fleste finansieringsselskapene gjør. Ellers opplever begge aktørgruppene at søkerne er villige til å dele informasjonen og i liten grad holder noe tilbake. I tillegg oppgir alle å etterprøve informasjon så langt det er mulig. Tabellene 4.3 og 4.4 under oppsummerer funnene;

Bankene	Stor 1	Stor 2	Mellomstor	Liten
Informasjon fra søker	Selvangivelse, lønsslipp, dokumentasjon på økonomi	Selvangivelse, lønsslipp, dokumentasjon på økonomi	Selvangivelse, lønsslipp, dokumentasjon på økonomi og husholdning (Noe enklere krav ved usikret lån)	Selvangivelse, lønsslipp, ansettelsesavtale, alder og kontaktinformasjon
Åpenhet fra søker	God	God	God	God
Etterprøving av informasjonen	Så langt det er mulig	Så langt det er mulig	Så langt det er mulig	Så langt det er mulig
Tilbakeholdelse av informasjon	I noen tilfeller	I noen tilfeller	Lite, men opplever at noen runder opp inntekten	Sjelden

**Tabell 4. 3:** Sammenligning av bankenes informasjonsinnhenting

Finansierings- selskapene	Stor 1	Stor 2	Stor 3	Liten
Informasjon fra søker	Inntekt, antall barn, oversikt over husholdningen, ansettelsesforhold, selvangivelse og lønnslipp	Kontaktinformasjon, sivilstatus, ansettelsesforhold, gjeld, inntekt, antall barn, alder, ønsket beløp,	Kontaktinformasjon, sivilstatus, ansetteselsforhold, gjeld, antall barn, selvangivelse og lønnslipp	Kontaktinformasjon
Åpenhet fra søker	God, men noen lyver	Middels god	God	Svært god
Etterprøving av informasjon	Så langt det er mulig	Mot selvangivelse i visse tilfeller	Så langt det er mulig	Nei, kun kredittopplysninger fra byrå
Tilbakeholdelse av informasjon	I noen tilfeller	Sjelden	Noe	(Ikke relevant)

**Tabell 4. 4:** Sammenligning av finansieringsselskapenes informasjonsinnhenting

### 4.3 Kredittvurderingsprosessen

Rådgivning kan for forbrukere i mange tilfeller være essensielt for å ta gode økonomiske beslutninger. Dagens finansmarkeder er som nevnt komplekse og sammensatte og de profesjonelle sitter med kunnskap forbrukere ikke har, hvilket tilsier at rådgivere/saksbehandlere har et ansvar for å veilede kunden til å ta avgjørelser som fører til en optimal økonomisk situasjon. Finansnæringen har selv opprettet en autorisasjonsordning for rådgivere for å sikre at kundene skal være trygge når de søker råd i økonomiske spørsmål. Før saksbehandleren/rådgiveren veileder kunden, skal han ha skaffet seg oversikt over kundens økonomi, og i løpet av samtalen jobbe for å sikre at kunden faktisk forstår hva han skriver under på, og hvilke konsekvenser lånet vil medføre. Ovenstående gjelder i alle rådgivningssituasjoner, ettersom finansavtaleloven omfatter både sikrede og usikrede låntyper. En omfattende rådgivningsprosess vil kunne føre til at kunden blir mer bevisst på sin økonomi, og at de gjennom kundesamtalen får en forståelse av konsekvensen av å ta opp lånet. Det er imidlertid en kjensgjerning at ulike typer lån medfører ulike konsekvenser i en privatøkonomi, og et usikret forbrukslån eller et kredittkort, vil nødvendigvis ikke ha samme påvirkning som et boliglån. Av denne grunn må det anses som akseptabelt at bankene og

finansieringsselskapene ikke benytter seg av rådgivning i like stor grad når de behandler usikrede lånesøknader, som ved en større økonomisk beslutning.

Proessen med å innvilge usikrede lån er som vist tidligere mer standardisert og automatisert enn for andre låntyper. Den ene store (2) og den mellomstore banken, samt alle de fire finansieringsselskapene i vårt utvalg, har i stor grad en overensstemmende saksprosess når det kommer til usikret långivning. De benytter seg i så måte ikke av noen direkte rådgivning, men har til gjengjeld en svært omfattende vurdering av kunden. Bankene og finansieringsselskapene begrunner dette i at prosessen er elektronisk, i tillegg til at lånebeløpene ofte er svært lave. De oppgir imidlertid at de har en kundeservicetelefon hvor kundene kan ringe inn dersom de måtte ha noen spørsmål, eller for å søke mer detaljerte råd.

Den andre store (1) og den lille banken forteller at de i større grad benytter seg av rådgivning også ved innvilgning av usikrede lån, og at magesfølelse og menneskelig vurdering er en del av prosessen. Det er også disse to bankene som fremstår som mest restriktive jevnt over, og at det som hovedregel er eksisterende kunder med totalengasjement som får innvilget usikrede lån hos disse to.

Oppsummert kan man si at seks av de åtte i utvalget faller innenfor normen når det kommer til behandling av usikrede lånesøknader. Det bør også påpekes at finansieringsselskapene i løpet av intervjuene var påpasselige med flere ganger å påpeke at de ikke er rådgivere, men heller saksbehandlere eller kundebehandlere.

#### **4.3.1 Kredittvurdering og kredittscore**

Før en kredittformidler kan yte et lån til en forbruker, er institusjonen forpliktet til å foreta en grundig vurdering av kundens økonomiske bæreevne og andre forhold som er relevante for å bestemme om lånet er forsvarlig å innvilge, eller om søknaden bør avslås. Dersom det er tvil om forbrukeren er i stand til å betjene lånet på en god måte, skal kredittformidleren vurdere bruk av frarådingsregelen. Som diskutert tidligere er omfanget av kredittvurderingsprosessen noe avhengig av type lån, størrelsen på lånet og risikoen ved å yte lånet. At man derfor kan forenkle kredittvurderingen noe i forbindelse med usikret gjeld, må derfor kunne anses å være tilstrekkelig, og vanlig bransjepraksis, særlig når lånet anses å være av relativt beskjeden størrelse.

De ulike respondentene har ulike momenter som vektlegges i kredittvurderingen. I kapittel 4.2 ble det redegjort for hvilken informasjon institusjonene ber kunden om å komme med, når de sender en søknad om usikret lån. Denne informasjon er hovedsakelig grunnlaget for kredittvurderingen, i tillegg til at det hentes ut informasjon fra et tredjeparts kredittopplysningsbyrå. Grunnlaget kan kort oppsummeres som inntekt, eksisterende gjeldsforpliktelser og annen relevant ikke-finansiell informasjon.

Som en viktig del av kredittvurderingsprosessen opplyser alle de åtte respondentene at de bruker en form for kredittscoremodell, hvilket er et ledd i forpliktelsen om å rate alle kunder. Denne typen modell er et viktig verktøy for å beregne kundens likviditetsoverskudd/-underskudd, som igjen vil være en del av beslutningen av om kunden kan få lånet eller ikke. Kredittscoremodellen tar hensyn til både den informasjonen kunden kommer med, i tillegg til annen tilgjengelig informasjon. Slike modeller er objektive og gir en indikasjon på økonomisk evne og betalingsvilje.

Bankene har ganske overensstemmende praksis i forbindelse med beregning av en kundes likviditet. De fleste tar utgangspunkt i inntektene kunden har, og oppgir at de bruker SIFOs referansebudsjett som et anslag for de faste kostnadene. I tillegg tas det hensyn til hvilke gjeldsforpliktelser kunden har fra før. Når inntekten er redusert for utgiftene og gjeldskostnaden, fremkommer en fri likviditet (likviditetsindikator), som skal tåle et rentepåslag på 5 prosentpoeng. Dersom kunden ikke tåler dette, anses det ikke som forsvarlig å gi lånet, iallfall ikke uten fraråding.

I teoridelen er det gjort rede for ulike svakheter ved SIFO-tallene, i all hovedsak går svakheterne ut på om tallene er "rimelige" i forhold til vanlig levestandard i dagens samfunn, eller om satsene er noe lave. Fordi bankene i større grad benytter seg av rådgivning også i saker hvor det er snakk om usikrede lån, kan de hensynta blant annet livsfase, forbruk og familiesammensetning, altså andre faktorer enn de rent finansielle. Finansieringsselskapene opplyser å gjennomføre en mindre grundig vurdering enn bankene, og har løst dette ved å ha en lavere terskel for å avslå. Følgelig vektlegger de i liten grad ikke-finansiell informasjon.

Tre av finansieringsselskapene opplyser at de har et eget kredittscoringssystem og to av disse henter i tillegg til informasjonen nevnt ovenfor, også en score hos et tredjeparts



kredittopplysningsbyrå. En av respondentene (stor 3) forteller at de i tillegg gjør bruk av regresjonsanalyse for å bestemme sannsynligheten for mislighold de neste 12-18 månedene. Det lille finansieringsselskapet opplyser at de baserer hele kredittvurderingen på informasjonen hentet fra et kredittopplysningsbyrå, hvor kunden allerede er gitt en score.

Sammenligner man bankene med finansieringsselskapene er det vanskelig å si om kredittscoringssystemene som anvendes hos finansieringsselskapene også baseres på de samme inntekts- og kostnadsberegningene som hos bankene. Dette kommer av at ingen av selskapene ønsker å gjøre rede for hva systemet inneholder av opplysninger. På motsatt side er respondentene i den internettbaserte undersøkelsen, som alle oppgir å ha et eget kredittscoringssystem, svært villige til å fortelle hva deres system inneholder. Både når det kommer til generelle og mer spesifikke opplysninger. De fleste systemene inneholder stort sett de samme opplysningene som de systemene bankene bruker. Noen få inkluderer i tillegg omfattende og utdypende informasjon, for eksempel næringsinteresser eller endring i formue.

De to gruppene og respondentene i spørreundersøkelsen som helhet har altså noen fellestrekk i sine kredittvurderinger, og har derfor samme basisgrunnlag for den finansielle vurderingen. Resultatet av kredittscoringen er også felles for alle respondentene inkludert de i den internettbaserte spørreundersøkelsen, nemlig en klassifisering av kundene i et rating-system. Noen av disse er basert på tallkarakterer, mens andre er bokstavbasert. Uavhengig av om det er tall eller bokstaver som utgjør klassifiseringen, er det i alle systemene delt inn slik at det er en nedre grense for innvilgelse av lån, et poengområde som omfatter tvilstilfellene, mens de som havner under minimumsgrensen får direkte avslag på lånesøknaden. Alle selskapene sjekker i tillegg om kunden har betalingsanmerkninger, og selskapene opplyser at dersom disse er tilstede, fører det til avslag. Dette er også gjeldende for respondentene i spørreundersøkelsen. Her opplyser alle seks at betalingsanmerkninger fører til automatisk avslag på lånesøknaden.

Finansieringsselskapene skiller seg fra bankene ved at de i stedet for å vurdere tvilstilfeller nærmere, heller velger å gi direkte avslag på søknaden, dersom de havner under en fastsatt poenggrense. En del av respondentene trekker også frem at det er enklere å vurdere eksisterende kunder enn helt nye. Dette kommer av at kunder man allerede har inne i sitt system, gjerne får en behavior-score. Denne gir en indikasjon på hvilken betalingsvilje

kunden har vist ved tidligere lånoptak. I behavior-scoren inngår blant annet om kunden betaler i tide, om eventuelle purringer, og hvor mye de til enhver tid belaster kortet.

Kredittvurderingen som helhet er altså en sammensatt vurdering av finansielle forhold, ikke-finansielle forhold, ratingen og behavior-scoren. En del hevder at kredittsjekken ikke kan anses som tilstrekkelig, og har som følge av dette prøvd å klage inn slike tilfeller til Finansklagenemnda. I behandlingen av de forskjellige klagesakene har det derimot blitt slått fast at som følge av at lånene er av relativ beskjeden størrelse, er praksisen i bransjen likevel innenfor det som må anses å være forsvarlig.

Det som imidlertid kan problematiseres, er hva begrepet ”relativ beskjeden størrelse” omfatter. I vårt utvalgt tilbyr respondentene usikrede lån opptil 400.000 kroner. I denne utredningen vil det ikke være noen videre drøfting av dette begrepet, og vi nøyer oss med å slå fast at *hvem* lånet ytes til, er av stor betydning for hvilken belastning det vil påføre forbrukeren. Her kan det anføres at den gruppen som faktisk tar opp store usikrede lån, til en viss grad også er de med dårligst betalingsevne. Det er også slik at relativt få forbrukere vil være i en posisjon hvor det er mulig å oppnå maksimalt lån hos en kredittlyter, slik at problematikken knytter seg mer til at en forbruker har mulighet til å ta opp mange ”små lån”. En slik akkumulering av gjeld kan i mange tilfeller føre til at den totale gjeldsbelastningen blir vanskelig å håndtere.

Beregning av den maksimale lånestørrelsen en kunde kan få, varierer bankene imellom. De to store bankene tar utgangspunkt i en beregnet likviditetsindikator og kredittscoren til kunden. Den lille, mest restriktive banken, sier at maksimal eksponering på usikrede lån er to ganger netto månedslønn uansett hvem som søker. Den mellomstore banken beregner hvilken gjeldsgrad kunden vil få dersom han tar opp lånet i første omgang, men presiserer at denne typen beregning er noe skjematisk og grov, og at det derfor tas menneskelige hensyn med i vurderingen.

Det ene finansieringsselskapet (stor 2) bruker en tilnærmet lik praksis som de to store bankene, mens et av de andre store finansieringsselskapene (stor 3) beregner en rekke indikatorer, ser disse i sammenheng med ratingen av kunden, og kommer deretter frem til et maksimalt lån som kan tilbys. Det lille finansieringsselskapet opererer i Norge med samme maksbeløp for alle søkere, men forteller at de har en annen beregning i utlandet der inntektene

ikke er like gode som i Norge. Det siste store finansieringsselskapet opplyser at beregning av lånestørrelsen er hemmelig, og vil derfor ikke besvare spørsmålet. Samlet sett bruker altså tre av respondentene likviditetsbudsjettet som utgangspunkt, mens resten har ulik praksis for å beregne maksimal eksponering av usikret lån.

Dette virker også å være gjeldende for respondentene i spørreundersøkelsen da de ble spurt hva som er maksimal eksponering av usikret gjeld for en kunde. Det som skiller denne respondentgruppen fra de som ble intervjuet, er at disse i mye større grad presiserer hvilke beløp en kunde maksimalt kan få. Maksbeløpene varierer her fra 100.000 til 400.000 kroner, og en av respondentene påpeker at ved usikret gjeld må beslutningen løftes et nivå dersom beløpet er større enn 100.000 kroner. Selv om respondentene ikke direkte oppgir hvilke lånekunder som kan få maksimal eksponering, kan det likevel på bakgrunn av den innsamlede dataen, være naturlig å trekke en konklusjon om at långiverne også i denne gruppen beregner maksimal lånestørrelse ut fra forbrukerens økonomiske situasjon og betjeningsevne.

I teorikapittelet og i tidligere avsnitt i analysen ble det trukket frem at en kredittvurderingsprosess er svært sammensatt, og i noen tilfeller kan rådgiverne bruke egenvurdering og skjønn. Respondentene ble derfor spurt i hvilken grad de har mulighet til å benytte seg av dette. Her skiller de to gruppene seg fra hverandre, finansieringsselskapene har ikke anledning til å overprøve kredittsystemene, og dersom en kundes score er under fastsatt grense for innvilgelse, blir det blankt avslag. Bankene på den andre siden har mer varierende praksis. De to store bankene fører en strengere praksis, og dersom det er et tvilstilfelle, skal saken løftes et nivå opp for beslutning. Den lille og den mellomstore banken oppgir at rådgiverne selv i større grad kan bruke egenvurdering når de skal avgjøre innvilgelse eller avslag, men myndigheten avhenger til dels av hvilken erfaring rådgiveren har med slike saker.

I tillegg til de rent finansielle hensyn som må tas ved innvilgelse av et lån til en ny kunde, skal kredittformidleren også i følge god rådgivningsskikk hensynte andre faktorer som er av betydning, dersom disse opplysningene kan være aktuelle for betjening lånoptaket. Disse faktorene kan for eksempel være hvilken betalingsvilje kunden har, eller hvordan de fremtidige økonomiske utsiktene ser ut.

Når det kommer til vurdering av andre faktorer, skiller de to gruppene seg klart og tydelig fra hverandre. Samtlige banker i vårt utvalg opplyser at de benytter seg av andre faktorer når de

vurderer en potensiell kunde. Dette kommer som følge av at de gjerne benytter samme vurderingsprosess uavhengig av hvilken låntype det søkes om, i søknadsskjemaet finnes det gjerne en egen kommentarboks hvor man kan legge inn denne typen informasjon. Den ene store banken (2) forteller;

*”I lånesaken har en et kommentarfelt hvor en kan skrive inn noe om kundens utdanning, forventninger til inntektsutvikling, forbruk, om to planlegger å bli tre eller hvis det er en gammel bil som må byttes ut for eksempel.”*

Flere av bankene er opptatt av at eventuelle ekstrainntekter, som for eksempel utleie eller bonuser og provisjonslønn, må kunne dokumenteres skikkelig for at de skal kunne tas med i vurderingen av kundens betjeningsevne.

På den andre siden opplyser finansieringsselskapene at de ikke tar hensyn til noe annet enn den økonomiske situasjonen slik den er i dag, ettersom fremtiden er vanskelig å inkludere i en økonomisk modell. To av de store selskapene sier imidlertid at de pleier å be for eksempel studenter med lav inntekt og kredittverdighet, om å søke igjen når de har vært i arbeid en stund og situasjonen er forbedret.

At det er så stor forskjell mellom de to typene aktører, er kanskje ikke så overraskende med tanke på at bankene i større grad benytter rådgivning, også når de innvilger usikrede lån, og har mer ansikt-til-ansikt kommunikasjon med kunden, samt at vurderingen skjer av et menneske og ikke en datamaskin. Det kan også komme av at bankene har en mer langsiktig tilnærming til sine kunder, mens finansieringsselskapene er mer opptatt av den kortsiktige betjeningsevnen og lønnsomheten kundene vil bringe.

Respondentene i spørreundersøkelsen ble likeledes spurt i hvilken grad de vektlegger andre faktorer enn rent finansielle opplysninger, og fire av seks forteller de tar slike hensyn. Andre faktorer som nevnes er blant annet at man skiller mellom eksisterende og nye kunder, ser på gjeldshistorikk, betalingshistorikk, adressestabilitet, utdanning, og at det blir lagt vekt på at kunden skal ha bodd i Norge i minst tre år. Som nevnt i metoddelen 3.2 består denne gruppen av både banker og finansieringsselskaper. Det er derfor ikke overraskende at svarene fra disse respondentene harmoniserer med svarene fra dybdeintervjuene.

#### 4.3.2 Incentiver til salg og endringer i disse

Finansbransjen er en bransje preget av økt konkurranse og mange aktører, dette kan som nevnt tidligere føre til økt salgsfokus hos bankene og finansieringsselskapene. En vanlig måte å forsøke å øke salget på er ved å innføre incentiver for å få rådgiverne/saksbehandlerne til å være mer pågående i en salgssituasjon. Faren med incentiver er at det kan føre til fokus på egen vinning, fremfor at forbrukerens beste ivaretas, og at det dermed innvilges større lån enn hva som er forsvarlig. Finanstilsynet fører imidlertid strengt tilsyn og kontroll av at retningslinjene omkring incentiver og bonuser faktisk følges.

Utvalget i denne undersøkelsen ble spurt hvilke incentivordninger som finnes hos dem, og her kom det frem at dette er noe varierende. Den lille banken forteller at de ikke har noen som helst form incentivordning, mens den mellomstore og ene store (2) banken forteller at incentiver benyttes på kontor- og/eller avdelingsnivå, ikke på individnivå. Måling av utvikling forekommer altså på et overordnet nivå, og en eventuell bonusutbetaling skjer ved at kontor- eller avdelingsoverskuddet fordeles likt mellom de ansatte. Den siste banken i utvalget svarer ikke direkte på dette spørsmålet og faller derfor utenfor.

Hos finansieringsselskapene uttaler kun det lille foretaket at de har en form for incentivordning, men også her er det på et overordnet nivå, og er gjerne ordnet som en kampanje 1-2 ganger i året. De øvrige finansieringsselskapene har ytterst få eller ingen incentivordninger knyttet til salg.

Tidligere i analysen har det blitt diskutert om markedsføringen av usikrede lån kan fremstå som aggressiv, og om det fortrinnsvis er denne metoden som først og fremst benyttes for å øke inntjeningen. Sammenholder vi dette med bruken av incentiver, vil det kunne være rimelig å konstatere at de ulike finansieringsselskapene i så måte ikke lar incentiver gå foran forsvarlig långivning. Praksisen med hensyn til bonuser og incentiver synes derfor å være lik både for små lån og kreditter som for på boliglån, jfr. Kivela (2013).

#### 4.3.3 Gjeldsregister

Gjeldsregisteret, eller snarere mangelen på et gjeldsregister, nevnes flere ganger i løpet av alle de åtte intervjuene som ble gjennomført. At dette vil være et godt tiltak i forbindelse med kredittvurderingsprosessen, er det svært stor samstemthet om, både i bankene og i

finansieringsselskapene. Når det gjelder bruken av et eventuelt gjeldsregister er det imidlertid noe mer spredning i hvordan det ville bli benyttet, spesielt innad i bankgruppen. Den lille og mellomstore banken sier at de ville benytte gjeldsregister i noen tilfeller, men ikke alle, og spesielt med tanke på vurdering av nye kunder. De to store bankene sier at de helt klart ville benytte gjeldsregister i alle saker, og argumenterer med at det vil beskytte noen forbrukere mot seg selv, gi bedre oversikt over eksisterende og nye kunder, i tillegg til at man vil kunne unngå å gi kunder som allerede har mye usikret gjeld enda mer.

Også alle de fire finansieringsselskapene er svært positive til et gjeldsregister, og den ene respondenten (stor 3) uttaler at dette er et absolutt krav i den norske finansverden. To av de andre selskapene trekker frem at de også har drift i Sverige, hvor de ser at som følge av det svenske gjeldsregisteret har en mye mer presis saksbehandling og kredittvurdering, og at de derfor har en høyere avslagsprosent der. Andre argumenter som forklarer hvorfor finansieringsselskapene er for et gjeldsregister, er at det vil føre til mindre tap og lavere risiko. Det vil både gi et forbrukervern og et samfunnsvern, ha større innvirkning og betydning for forbrukeren enn frarådingsplikten har, og vil inneholde mer oppdatert informasjon enn det selvangivelsen bidrar med.

Både bankene og finansieringsselskapene fokuserer nesten utelukkende på de positive sidene ved et gjeldsregister, og er sammenfallende med argumentene i forslaget som er fremmet av regjeringen. Kun en respondent trekker frem at det også kan være negative effekter med et slikt register, og påpeker særlig hensynet til personvernet, i form av at det kan oppleves som en overvåkning. Som nevnt i teorikapittelet trekker Forbrukerrådet frem at det ikke pålegges institusjonene noen plikt til å faktisk benytte registeret i kredittvurderingen, kun en plikt til å rapportere inn, men ut fra svarene fra de åtte respondentene i vårt utvalg, tyder det ikke på at dette vil utgjøre et faktisk problem. Videre mener kritikerne til det fremmede forslaget at personvernet vil bli krenket, særlig fordi det å ha usikret gjeld ikke nødvendigvis er ensbetydende med å havne i økonomiske problemer, og at finansinstitusjonene får tilgang til sensitiv informasjon om den enkelte forbruker. Problematismen av personvernet kan imidlertid virke noe overdrevet, i og med at lånsøkerne i utgangspunktet kan få eiendomsretten til opplysningene selv. Per i dag er det slik at forbrukeren ved å godkjenne avtalevilkårene samtidig aksepterer at kredittformidleren foretar en kredittsjekk via et eksternt kredittopplysningsbyrå. Den samme løsningen kunne tenkes å gjøres gjeldende for å kunne

hente opplysninger i et eventuelt gjeldsregister, på den måten vil man kunne sikre eiendomsretten og dermed også personvernet.

I den internetbaserte undersøkelsen ble det ikke spurt direkte hva respondentene tenker om et gjeldsregister. Likevel opplyser to av dem at et slikt register er noe de savner, ettersom det da i visse tilfeller ville bli enklere å skille ut de kundene som er ”OK” og ”de som på ingen måte burde få mer usikret gjeld”.

Gjeldsregisteret vil altså kunne bidra til at utlåner kan foreta en bedre vurdering av lånesøkerens betjeningsevne, og dermed kan ta bedre ansvar for å overholde frarådingsplikten, eller avslå søknader om lån fra personer som ikke vil være i stand til å betjene forpliktelsene. På den andre siden kan dette føre til at kvaliteten på den øvrige kredittvurderingen blir svekket, fordi noen aktører kan velge å kun kontrollere eksisterende gjeldsforpliktelser. I tillegg vil også denne løsningen gi rom for utnyttelse, da smarte ”kredittshoppere” kan benytte intervallene registeret ikke er oppdatert til å skaffe seg mer gjeld.

#### **4.3.4 Endring i produkttilbud og i markedsføringen av usikrede lån**

Innledningsvis ble det nevnt at det usikrede lånemarkedet stadig er i endring. Det er derfor interessant å undersøke om disse endringene skyldes et bredere produkttilbud eller følger av mer omfattende markedsføring. I markedsføringen av usikrede lån benyttes helst digitale og sosiale medier, hvilket gjør at tilbyderne når mange på en gang.

På spørsmål om respondentene har opplevd en endring i produkttilbudet de siste årene, svarer de svært variert, men alle trekker frem nettopp markedsføringen som den viktigste faktoren til økningen i usikret gjeldsopptak. Noe som må anses som spesielt interessant, er at de to aktørgruppene beskylder hverandre for å være bransjen som driver økningen. Bankene fokuserer på at finansieringsselskapene har økt ”freksheten” i måten de markedsfører på, mens finansieringsselskapene trekker frem at bankene har endret måten de henvender seg til kundene på, og tilbyr forbrukerne mer som følge av økt konkurranse i markedet.

Når det gjelder produkttilbudet og markedet generelt oppfatter to av bankene (stor 2 og liten), det som at det har blitt mer trykk og tilbud i markedet nå enn det har vært tidligere. De trekker

blant annet frem økningen i avbetalingskjøpsmulighetene, samt at nye typer selskaper dukker opp, for eksempel der man kan samle all usikret gjeld på ett sted. Den andre store banken (1) opplever markedet som roligere nå enn tidligere, mens den mellomstore banken sier det virker relativt stabilt.

De fleste finansieringsselskapene forteller at de opplever at det er mer fokus på markedet i dag, enn tidligere. De mener dette kan komme av økt bruk av sosiale medier slik at man når ut til flere kunder. Når det kommer til produkttilbudet trekker en av respondentene frem at det har vært en økning i kredittkorttyper med innlagte fordelsprogrammer, slik som for eksempel bensinkort, i tillegg til aggregatorer som samler inn lånetilbud fra forskjellige banker hvor forbrukerne kan velge det beste og billigste.

Som diskutert i kapittel 4.1 hersker det neppe noen tvil om at økningen i usikret gjeld i stor grad kan tilskrives markedsføringen av denne låntypen. Tidligere forbrukerminister Inga Marte Thorkildsen har uttalt at gjeld er et stort og økende problem, og skylder særlig på store forbrukslån. Her bør det likevel påpekes at selv om det er en økning i både produkttilbud, antall lån, lånenes størrelse og markedsføringen, så har media en tendens til å overdrive problemet, samtidig som fokuset forekommer noe ensidig. Andelen usikret gjeld utgjør kun en svært liten del av det totale utlånet (ca. 3 prosent), og tapsprosenten er lav. I tillegg er det viktig å igjen poengtere at selv om disse er svært bebyrdende for de personene som tar opp for mye usikret gjeld, så gjelder dette kun en liten gruppe forbrukere.

#### **4.3.5 Oppsummering kredittvurderingsprosessen**

I en søknadsprosess av usikrede lån synes det som at bankene i noen tilfeller benytter seg av rådgivning, imidlertid gjelder ikke det samme for finansieringsselskapene. Gruppene skiller seg også fra hverandre når det kommer til grad av egenvurdering og skjønn, samt vurdering av andre faktorer. Respondentene er av noe ulik oppfatning hva gjelder det usikrede lånemarkedet og i bruken av salgsincentiver, både innad i gruppene og fra hverandre. Tabellene 4.5 og 4.6 nedenfor oppsummerer funnene;



Bankene	Stor 1	Stor 2	Mellomstor	Liten
Rådgivning ved usikrede lån	I noen tilfeller	Svært sjelden	Sjelden	I de fleste tilfeller
Hvilken informasjon benyttes i kredittvurderingen	Informasjon fra kunden, opplysninger i eget og eksternt system, SIFO-tall. Beregner likviditet og 5 prosent renteøkning	Informasjon fra kunden, SIFO-tall, betalingsanmerkninger. Beregner likviditetsindikator og 5 prosent renteøkning	Informasjon fra kunden, SIFO-tall, geografisk område. Beregner sannsynlighet for mislighold de neste 12 månedene	Informasjon fra kunden, SIFO-tall, andre relevante forhold. 5 prosent renteøkning
Eget kredittscoringssystem	Ja	Ja	Ja	Ja
Grad av egenvurdering og skjønn	Middels grad	Liten grad	Middels grad	Stor grad
Beregning av usikret lånestørrelse	Avhenger av kunden	Fra likviditetsindikatoren	Fra gjeldsgrad	To ganger netto månedslønn
Benyttes andre faktorer	Ja	Ja	I noen tilfeller	Ja
Salgsincentiver	Lite	Avdelings-/kontornivå	Avdelings-/kontornivå	Ingen
Innstilling til gjeldsregister	Svært positiv	Svært positiv	Svært positiv	Svært positiv
Oppfatning av det usikrede lånemarkedet	Noe roligere	Mer pågående	Stabilt	Mer pågående

**Tabell 4. 5:** Sammenligning av bankenes kredittvurderingsprosess

Finansierings- selskapene	Stor 1	Stor 2	Stor 3	Liten
Rådgivning ved usikrede lån	Nei	Nei	Nei	Nei
Hvilken informasjon benyttes i kredittvurderingen	Informasjon fra kunden, SIFO- tall, eksterne kreditt- opplysninger.	Informasjon fra kunden, ligningsdata, eksterne kreditt- opplysninger	Informasjon fra kunden og eksterne kreditt- opplysninger	Kun informasjon fra kreditt- opplysningsbyrå
Eget kredittscoring- system	Ja	Ja	Ja	Nei
Grad av egenvurdering og skjønn	Liten grad	Liten grad	Liten grad	Ingen
Beregning av lånestørrelse	Hemmelig beregning	Fra kredittscore	Fra kredittscore	Fast maksimalbeløp for alle kunder
Benyttes andre faktorer	Nei	Nei	Nei	Nei
Salgsincentiver	Ytterst lite	Ingen	Ingen	Periodevise kampanjer
Innstilling til gjeldsregister	Svært positive	Svært positive	Svært positive	Svært positive
Oppfatning av det usikrede lånemarkedet	Mer pågående	Mer pågående	Mer pågående	Noe roligere

**Tabell 4. 6:** Sammenligning av finansieringsselskaperes kredittvurderingsprosess

## 4.4 Frarådingsplikten

Hovedformålet med denne utredningen er å kartlegge anvendelsen av og erfaringen med frarådingsplikten i ulike kredittinstitusjoner, avgrenset til å gjelde for usikret gjeld. Som omtalt tidligere har finansbransjen som helhet hatt en enorm utvikling siden 1980-tallet, og markedet og produktene har blitt stadig mer kompliserte. Følgelig har det vært nødvendig med en mer omfattende lovgivning, særlig for å sikre forbrukervernet, og frarådingsplikten er en konsekvens av dette. Hovedformålet med bestemmelsen er å unngå at forbrukeren foretar uheldig lånoptak. Det er tidligere skrevet flere masterutredninger om dette, for eksempel Eliassen (2009), Guste-Pedersen (2012) og Kivela (2013), men disse har alle fokus på anvendelse av regelen i forhold til boliglån, i tillegg til at de to førstnevnte har et juridisk fokus. Frarådingsplikten er en del av rådgivningsprosessen og kommer eventuelt til anvendelse etter at det er foretatt en forsvarlig kredittvurdering av kunden. Resultatet av kredittvurderingen vil være gjerne en oversikt over kundens likviditet, og denne er utslagsgivende for om lånet kan innvilges eller om det bør avslås. Ettersom frarådingsplikten ikke er et forbud mot å låne ut, kan det i tilfeller hvor kunden har svak betjeningsevne, likevel være forsvarlig å innvilge lånet, da med fraråding.

Finansavtaleloven § 47 angir vilkårene for om kundene skal frarådes eller ikke, denne plikten gjelder for alle kredittformidlere, uavhengig av låntype og størrelsen på lånet. I ulike finansinstitusjoner praktiseres frarådingsregelen på forskjellige måter, og det er to forhold som er bestemmende for om plikten inntreffer eller ikke, finansielle og ikke-finansielle forhold på kundens side. Hva disse forholdene omfatter er gjort rede for i kapittel 2.2.

### 4.4.1 Anvendelse av frarådingsplikten i forbindelse med usikrede lån

I utarbeidelsen av denne utredningen ble det foretatt en gjennomgang av Finansklagenemndas saker som omhandlet frarådingsplikten, med spesielt fokus på usikrede lån. Her så det tidlig ut til at kredittformidlerne i liten grad anvender frarådingsplikten når en forbruker søker et slikt lån. I løpet av samtalene med de forskjellige respondentene ble dette ytterligere bekreftet, i form av at spesielt finansieringsselskapene ikke gjør noen praktisk anvendelse av regelen. Følgelig ble en del av spørsmålene om nettopp frarådingsplikten besvart i liten grad, eller ikke i det hele tatt av denne gruppen.

På spørsmål om de noen gang har frarådet en kunde å ta opp et usikret lån, viste det seg å være stor forskjell mellom de to aktørgruppene. Av bankene oppgir tre av fire at de har frarådet en kunde å ta opp et usikret lån. Den lille banken sier imidlertid at de heller velger å avslå kunder dersom det er tvil om betjeningsevne, mens den ene store banken (stor 2) opplyser at for usikret gjeld, velger de i 96 prosent av tilfellene å avslå fremfor å fraråde kunden. Alle finansieringsselskapene opplyser at de ikke gjør bruk av fraråding, og heller avslår kundene dersom det finnes tvil. Samtidig påpeker det lille selskapet at de til en viss grad har hensyntatt bestemmelsen, i form av at de har generell informasjon om frarådingsplikten på sine hjemmesider, hvor de også skriver at man i all alminnelighet skal utvise forsiktighet ved å ta opp usikret gjeld.

I følge lovteksten er kredittgiver pliktig til å vurdere forbrukerens økonomiske evne, eller om det er andre forhold som tilsier at forbrukeren ikke bør ta opp lånet. De to store bankene og den mellomstore banken fraråder dersom et av disse forholdene foreligger. Imidlertid opplyses det om at det som regel er forhold på den finansielle siden som utløser frarådingsplikten, selv om det også kan finnes andre årsaker som fører til fraråding. Dette er sammenfallende med funnene Kivela (2013) gjorde da hun undersøkte frarådingsplikten i forhold til boliglån, samt det som må anses å være den gjeldende praksisen i Finansklagenemndas saksbehandlinger.

Finansieringsselskapene gjør altså ikke bruk av fraråding, og dette kan begrunnes med følgende sitat fra det ene finansieringsselskapet (stor 2);

*”Vi vurderer jo kunden, og hvis vi mener kunden ikke burde ha det lånet så blir det avslag hos oss.”*

At selskapene heller velger å avslå fremfor å fraråde, kommer av at en grundigere vurdering og dialog med kunden vil koste både tid og ressurser, noe som ikke vil være lønnsomt ettersom lånene det er snakk om er såpass ”små”. Måten de tilnærmer seg loven på er altså annerledes, i og med at de ut i fra en risikovurdering, heller ber kunden om å komme tilbake ved en senere anledning dersom den finansielle situasjonen endrer seg. Dette er helt i tråd med retningslinjer fra Finanstilsynet om at en restriktiv praksis med høye avslagstall normalt vil føre til lavere tap på utlån. I tillegg må det forstås slik at det ikke foreligger noen plikt for kredittinstitusjonene å yte kreditt til en bestemt lånsøker. Det at finansieringsselskapene

derfor velger å avslå søkerne fremfor å fraråde, kan dermed ikke anses som et brudd på finansavtaleloven § 47, om fraråding.

Av de åtte respondentene i utvalget er det altså kun tre stykker, alle banker, som gjør bruk av regelen når det er tale om usikret gjeld. Dette sammenfaller imidlertid dårlig med svarene vi fikk i den internettbaserte undersøkelsen, hvor flere av selskapene svarte at de gjør bruk av regelen, også ved utstedelse av usikret gjeld. Faktisk svarer hele fem av seks at de *har* frarådet en kunde å ta opp et usikret lån. Videre kan det se ut som dette ikke er noe som forekommer ofte, da de fleste mener det ikke er så aktuelt i praksis fordi også denne gruppen stort sett velger å avslå fremfor å innvilge med fraråding. I de tilfellene det frarådes, fremholder gruppen at det kommer av manglende betalingsevne, eller at kunden foretar en disposisjon som er klart ugunstig for hans økonomi.

Selv om det ut fra svarene respondentene gir, om at frarådingsplikten ikke benyttes i noen nevneverdig grad i forbindelse med usikret gjeld, synes det som de likevel kjenner godt til finansavtaleloven og frarådingsplikten. Dette kan begrunnes ut fra to faktorer; for det første er alle kredittformidlere i Norge underlagt samme lovverk, og Finanstilsynet fører strengt tilsyn med alle aktørene som tilbyr kreditt. For det andre opererer spesielt bankene med at de samme rådgivere/saksbehandlere formidler både sikret og usikret gjeld, og disse får god opplæring i det å utøve god rådgivning, i tillegg til ofte å være autoriserte rådgivere. Dette bekreftes av flere av respondentene, blant annet uttaler det ene store finansieringsselskapet (stor 2) følgende;

*”Det er jo en ganske viktig regel, og vi blir jo vurdert av Finanstilsynet innimellom, og da må vi vise til dokumentasjon om at vi følger loven.”*

Selv om praksisen mellom bankene og finansieringsselskapene viser seg å være ulik, og frarådingsplikten i svært liten grad benyttes av den ene aktørgruppen, er det likevel slik at alle har god kjennskap til regelen. I tillegg er alle underlagt samme tilsyn, og respondentene uttrykker at de ser på § 47 som en viktig regel, som vektlegges i opplæringen av ansatte, selv om den i praksis ikke anvendes ved vurdering av søknader om usikret gjeld.

I internettundersøkelsen ser det tilsynelatende ut til at de fleste gjennomfører en grundig opplæring av sine ansatte, ettersom dette bidrar til at man blir ansett som en ansvarlig kredittformidler, og en av respondentene uttrykker dette ved;

*”Frarådingsplikt, opplysningsplikt og rådgivningsplikt er vesentlige punkter i opplæringen som gjennomgås av en jurist.”*

Utover dette, så opplyses det om det gjerne er erfarne kredittmedarbeidere som rekrutteres til kredittavdelingen. Følgelig kan det virke som at også denne gruppen jobber for at situasjonen til kunden skal bli ivarettatt på best mulig måte.

#### **4.4.2 Retningslinjer for fraråding**

Frarådingsplikt ble som beskrevet i teoridelen første gang stadfestet i 2000, og omfattet ulike låntyper, bortsett fra kredittkjøp som på denne tiden var regulert i eget lovverk. I 2010 ble imidlertid kredittkjøpsloven inkorporert i finansavtaleloven, og frarådingsplikten ble dermed gjeldende også for kredittkjøp. En slik harmonisering av regelverket er fordelaktig for både kredittformidler og kredittmottaker, ettersom det for begge parter er enklere å forholde seg til én lov fremfor to. I tillegg til at både loven og Finanstilsynet definerer visse retningslinjer for kredittvurdering av kundene for å sikre en forsvarlig långivning, utarbeides det gjerne interne retningslinjer i de forskjellige institusjonene også. Disse retningslinjene går ofte ut på å skaffe tilstrekkelig og oppdatert informasjon om kundens økonomiske situasjon for å kunne vurdere om han er i stand til å betjene lånet, og eventuelt om og når fraråding inntreffer.

Tre av bankene forteller at da plikten ble introdusert opplevde man noe usikkerhet rundt hvilke saker fraråding kunne og skulle benyttes i, og at det var en noe famlende praksis i begynnelsen. Dette til tross for at en slik plikt allerede var ansett å være en del av ulovfestet praksis og ”god bankskikk”. En annen faktor lovfestingen medførte, var at skriftlighet ble viktigere, og man stilte større krav til dokumentasjon av innholdet i både rådgivningssamtalen og låneavtalen. Dette påpekes av to av bankene, og de mener det er informativt for kunden, i tillegg til at det i større grad sikrer forståelse av hvilke konsekvenser lånet medfører.

På spørsmål om respondentene har opplevd noen endring i retningslinjene siden 2010, svarer fem av de syv (to finansieringsselskap og tre banker) at det ikke har vært noen endring i

retningslinjene eller kredittvurderingspraksisen siden bestemmelsen ble innført første gang. Et av disse selskapene påpeker i tillegg at de ikke har gjort seg noen spesielle tanker om inkorporeringen av kredittkjøpsloven i det hele tatt. Den ene store banken (stor 1) begrunner dette ut fra følgende;

*”Jeg har oppfattet det som at den loven som kom i 2000, den omfattet også forbruksgjeld, så den endringen som kom i 2010 var bare en presisering.”*

De to øvrige respondentene som bevarte dette spørsmålet (en bank og et finansieringsselskap) påpeker at det har vært innskjerpinger i kredittvurderingen hos dem etter 2010. Særlig når det kommer til å fraråde på grunn av svak likviditet, men også når det gjelder behandling av usikrede lånesøknader.

I internettundersøkelsen svarer fire av de seks respondentene at de opplever det har vært en endring. Dette begrunnes ut fra at man i dag er mer opptatt av å fraråde i henhold til loven, og at endringen i 2010 faktisk var en innstramming av regelverket. To respondenter sier det ikke har vært noen endring, den ene begrunner dette med at de allerede i 2000 hadde en streng kredittpraksis. Den siste respondenten mener at det har vært betydelige endringer i retningslinjene i forhold lån til boligformål, men ikke knyttet til lån uten sikkerhet.

Dersom kredittformidler kommer frem til at fraråding bør finne sted, skal dette skje før kredittavtalen inngås og kreditten utbetales. Frarådingen skal være skriftlig, og dersom det er mulig, skal den også gis muntlig. I teorikapittelet ble det poengtert at tidspunktet for fraråding kan gi et motstridende signal til låntaker, og at svært få velger å avstå fra låneopptaket etter å ha blitt frarådet. Samtidig må kredittgiver foreta en kredittvurdering av kunden for å vite om fraråding er nødvendig eller ikke, dermed er det naturlig at en fraråding skjer sent i prosessen. Tre av bankene oppgir at en eventuell fraråding skjer i forbindelse med at lånetilbudet gis, en av disse poengterer at det er sjelden man fraråder i det hele tatt ved forbrufsfinansiering. Kun en respondent oppgir at de i tillegg til en skriftlig underretning, også forklarer frarådingen muntlig.

At svært få forbrukere velger å avstå fra å ta opp lånet når det frarådes er også våre respondenters erfaring, og det er bred enighet om at deres kunder pleier å ta lånet uansett. På spørsmål om hvordan kundene reagerer på frarådingen, svarer de to store bankene at det er

både-og, men at de fleste aksepterer det greit, iallfall når rådgiveren/kundebehandleren forklarer hvorfor. Begge disse bankene forteller at presentasjonen av *hvorfor* det frarådes er viktig for kundens reaksjon, og at det er viktig at man klargjør at dette er til kundens eget beste. De to andre bankene opplever at reaksjonene er individuelle, men at det essensielle for kunden er at han får lånet, og at de velger å ”overse” frarådingen.

Siden finansieringsselskapene velger å avslå lånesøknader i stedet for å fraråde, ble det heller spurt hvordan kundene reagerer på avslag. I denne gruppen er respondentene enige om at de fleste kundene som får avslag tar det ganske pent, men at det hender noen blir sinte eller skuffet over ikke å få lånet. Det ene store selskapet (stor 2) uttrykker dette ved følgende sitat;

*”Vi gir avslag, og det kan jo være at noen føler det er urettmessig... det kan jo være at de føler de tjener så bra at de bør få lån, men hvis vi ikke er sikre på at det er en solid kunde, så blir det nei fra oss.”*

Skjæringstidspunktet for når frarådingsplikten inntreffer er i loven noe vagt formulert, og det gir derfor rom for tolkning for når plikten skal anvendes. Plikten utløses hvis kredittgiveren antar det er forhold som tilsier at kunden bør avstå fra lånopptaket. Det som imidlertid er sikkert, er at dersom likviditeten er marginal, må ”andre forhold” vurderes hvis rådgiver/saksbehandler ønsker å innvilge lånet til tross for den svake likviditeten. ”Andre forhold” omfatter de fleste omstendigheter rundt en forbruker som kan ha en effekt på betjeningsevnen, hva begrepet videre inneholder er redegjort for i kapittel 2.2.

En av de store bankene (stor 1) gir uttrykk for at en fraråding vurderes ut fra en totalitet, og hvis en rådgiver ønsker å innvilge lånet med fraråding, må de gjøre et godt forarbeid for at saken skal godkjennes på et høyere nivå;

*”Man må bygge en god case og ha en forsvarlig argumentasjon og synliggjøre at det faktisk er reelt... Mitt mål er jo da at saken er så god at hvis man først sender den opp så skal den gå gjennom, ikke at de skal sitte å måtte vurdere saken selv.”*

Den mellomstore og den andre store banken (stor 2) bruker fraråding dersom det finnes holdepunkter for at situasjonen kommer til å endres i nærmeste fremtid, hvis ikke er det avslag uten videre diskusjon. Den lille banken har som allerede nevnt en svært restriktiv



praksis når det kommer til usikret gjeld, og forteller at skillet mellom fraråding og avslag er veldig individuelt, og argumenterer med at de har god kjennskap til sine kunder. Av denne grunn vurderer de sakene litt mer på siden av normal praksis, og har heller ikke for vane å sende saker et nivå opp for videre vurdering, men lar i stor grad rådgiverne selv bestemme.

I den internettbaserte spørreundersøkelsen ble det spurt mer direkte om det finnes ulike inntektsnivåer eller andre faktorer som umiddelbart fører til avslag, eventuelt fraråding. To av respondentene fremmer at de er påpasselige med at inntekten skal være minimum 200.000 kroner per år. To andre respondenter forteller at negativ månedlig likviditet normalt utløser fraråding eller avslag, avhengig av det totale kundeforholdet. De to siste påpeker at kunden må ha en uomtvistelig god og stabil inntekt, slik at det er en god likviditetsreserve etter fratrukk for gjeldsforpliktelser og andre kostnader. Videre ble det oppgitt at gjeldsgrad er av betydning, i tillegg til at omstendigheter og kundeforhold også spiller en rolle.

#### 4.4.3 Frarådingspliktens funksjon

Hovedformålet med frarådingsplikten er, som påpekt tidligere, å bedre forbrukervernet og preventivt forsøke å forhindre uheldige lånoptak. Det har imidlertid vært fremmet fra flere hold at plikten beskytter bankene mer enn forbrukerne, og i intervjuene ble det derfor spurt hva respondentene mente om dette. Alle bankene argumenterer med at fraråding helt klart er et forbrukervern og at regelen beskytter kunden, ikke banken. Selv om den mellomstore banken påpeker;

*”Det er klart lovverket beskytter kunden, men de tror kanskje de blir mer beskyttet enn de faktisk er. Og det er klart, det ligger jo et ansvar hos forbrukeren også.”*

At det ligger et ansvar hos forbrukeren er uomtvistelig, da informasjonen som ligger til grunn for avtalen, det vil si vilkårene og betingelsene, eventuelt en fraråding, er tilgjengelig for forbrukeren. Kunden er pliktig til å sette seg inn i denne informasjonen og skal forstå konsekvensene av låneopptaket. Poenget med bestemmelsen er at begge partene skal være klar over, og ha forstått risikoen ved lånoptaket. Forbrukeren godtar dette ved signering, og tar således sin del av ansvaret. Risiko- og ansvarfordeling mellom forbruker og institusjon er redegjort for i kapittel 2.2.

Bankene fokuserer i stor grad gjennom hele intervjuet på at de skal ivareta kundens interesser, og at det har vært en holdningsendring i tilnærmingen til, og bruken av plikten de siste årene. Den ene store banken (stor 2) forteller at det var en mer tvilsom bruk av plikten tidligere, hvor bankene kunne finne på å bruke den på en måte som gjorde at de dekket sin egen rygg, mens det i dag (som følge av at beslutningen fattes på et høyere nivå) er et klart forbrukervern.

Respondentene i finansieringsselskapene har på sin side mer varierte meninger om hvem frarådingsplikten beskytter. To av de store aktørene (stor 2 og 3) mener som bankene at plikten er forbrukervennlig, men at den fungerer bedre på store, sikrede lån enn på usikrede, og at det ved tvilstilfeller er bedre å avslå kundene. Den lille aktøren stiller seg mer tvilsom til regelen, og hevder den ikke har noe for seg for forbrukeren slik den er i dag, og til en viss grad beskytter institusjonene mer enn kundene. Den siste store aktøren er svært kritisk til regelen i det hele tatt, og mener den kun eksisterer for at politikerne skal ha noe å vise til.

Bankene er altså svært samstemte om at det er et forbrukervern, mens finansieringsselskapene er av en litt mer varierende oppfatning. Hovedoppfatningen i denne gruppen er at frarådingsplikten har en god funksjon for store sikrede lån, men at den ikke har noen hensikt på den låntypen de formidler til forbrukere, og at det i deres tilfelle fungerer bedre med klart skille mellom innvilgning og avslag.

I teorikapittelet kommer det frem at Justisdepartementet legger til grunn at frarådingsplikten fungerer. De forutsetter at når kunden får innsikt i og informasjon om lånets konsekvenser, vil de avstå fra kreditten. Det er imidlertid dokumentert i andre undersøkelser at tilnærmet ingen forbrukere velger å la være å ta lånet dersom de blir frarådet (Eliassen, 2009; Guste-Pedersen, 2012; Kivela, 2013). Samtidig er disse undersøkelsene gjennomført med fokus på boliglån, mens det tidligere ikke er undersøkt hvilken funksjon frarådingsplikten har for innvilgelse av usikrede lån. Vi ba derfor om respondentenes mening om dette.

Av våre respondenter uttrykker kun to av de åtte at regelen faktisk har noen funksjon på usikrede lån, de øvrige benytter plikten i svært liten grad ved vurdering av søknader til denne låntypen. Finansieringsselskapene oppgir at de tenker på plikten mer som en formalitet, og den ene store aktøren (stor 2) uttaler;

*”Vi tenker ofte på at vi skal være en ansvarlig långiver, og i den forstand føler jeg det blir litt det samme som frarådingsplikt, selv om man ikke kaller det det samme.”*

Også respondentene i den internettbaserte undersøkelsen har en variert oppfatning av plikten. Fire mener den er mindre relevant, da de ikke ønsker å låne ut penger der det er tvil om betjeningsevnen. De ene av de to siste respondentene mener de personene frarådingsplikten egentlig er ment for, mest sannsynlig ikke leser den, jfr. problemene med mye informasjon diskutert tidligere i analysen. Den siste respondenten svarer at plikten oppleves som et paradoks fordi man fraråder samtidig som man gir lånet. Videre sier han at de som kredittyttere er den profesjonelle part, og at den anvendes som en sikring for eventuelle problemer senere, videre påpeker han at dette neppe var hensikten da loven ble utformet.

#### **4.4.4 Frarådingspliktens effektivitet**

Ettersom det er såpass bred enighet om at frarådingsplikten ikke fungerer etter sin hensikt, både blant våre respondenter, i andre undersøkelser og fra aktører ellers i markedet, fører det til at man kan stille spørsmål ved om det finnes måter som kan forbedre bruken av plikten på usikrede lån, eller om det finnes tiltak som kan gjøre bestemmelsen mer effektiv.

På tross av at mange mener den ikke fungerer, er det likevel få av respondentene som faktisk har noen tanker om hvordan man kan gjøre bestemmelsen mer presis og effektiv i forhold til usikrede lån. Ingen av bankene har noen klar mening om dette, og uttaler at de i grunn føler det er klart når man skal fraråde og ikke (iallfall i forbindelse med boliglån), at regelen er lagt inn i prosessene og at loven er godt formulert. Den ene banken (stor 2) påpeker at frarådingen til kunden muligens burde være skrevet et annet sted enn på innvilgelsesbrevet.

To av finansieringsselskapene har ingen formening om effektivisering av bestemmelsen i det hele tatt, mens den lille aktøren fremsetter en hypotese om at fraråding burde skje hos en uavhengig tredjepart, for eksempel hos en finansiell rådgiver utenfor bankene/ finansieringsselskapene. På denne måten kan man prøve å begrense impulsiviteten i lånoptaket, og gi forbrukeren mer tid til å tenke på hva det faktisk vil bety for hans økonomiske situasjon. Det siste selskapet (stor 3) mener det vil være bedre å etablere klarere retningslinjer og regler fra Finanstilsynet og/eller Justisdepartementet for når et usikret lån kan innvilges og når det bør avslås.

#### 4.4.5 Økende gjeldopptak og bedre kredittvurdering

Medias fremstilling av finansmarkedene har ført til en generell oppfatning av at gjeldsopptaket i Norge i dag er stigende, og spesielt med tanke på usikrede lån. Selv om forbrukslån og kredittkort har vist seg å øke i omfang de siste årene, viser tall fra Finanstilsynet at det er de store boliglånene, som følge av økende boligpriser som er det største problemet. Flere undersøkelser har funnet at forbrukslån og annen kreditt i mange tilfeller benyttes for å hjelpe i situasjoner hvor det kniper, og at det således kan være en sammenheng mellom økende sikret gjeld og økende usikret gjeld. Siden denne utredningen omhandler usikret gjeld var det interessant å høre hva de forskjellige respondentene mener om det økende gjeldopptaket, i og med at de er tilbyder av den mest utskjelte låntypen.

Dette spørsmålet resulterte i lange svar fra respondentene i vårt utvalg, og de fleste hadde mange tanker om dette emnet. Alle bankene var kjapt ute med å trekke frem økningen i boligprisene som en viktig årsak til at folk tar opp store lån. De fleste påpeker at mange forbrukere vil få problemer dersom rentene stiger, ettersom de heller lar likviditetsoverskudd gå til forbruk, fremfor sparing til dekning av en eventuell renteøkning. Spesielt en bank (stor 1) trekker frem at de er bekymret for det høye forbruket til mange unge mennesker, og at kjøpepresset i samfunnet, som for eksempel at man skal ha egen leilighet, opptil flere biler og nye flotte merkeklær, er urovekkende.

På den andre siden opplever de fleste bankene at kundene deres følger mer med på endringer i markedet i dag, enn hva man har observert tidligere. Spesielt pekes det på at dersom mediene opplyser om svake tall i arbeidsmarkedet eller svingende priser i boligmarkedet, fører det til at forbrukerne tilpasser atferden sin og blir mer forsiktige i slike perioder. Dette kan indikere at forbrukerne tar hensyn til markedsbevegelser i større grad enn tidligere, noe som må anses som positivt. Flere nevner også at de fleste prioriterer nedbetaling av gjeld (eventuelt en annen form for sparing) fremfor for eksempel investeringer i aksjer eller fond. Dette blir imidlertid ikke sett på som noe utelukkende positivt, da man går glipp av lønnsomme investeringer og at den økonomiske utviklingen i markedet ikke drives fremover. Den lille banken forteller at de er spent på utviklingen i Europa fremover i forhold til Norge, ettersom situasjonen der er svært annerledes enn her. Lønnsutviklingen fremover trekkes derfor frem

som avgjørende for videre utvikling, og dersom lønnsveksten ikke øker like mye som før, vil det kunne føre til at forbrukere får problemer med å betjene gjelden sin.

Også alle de fire respondentene i gruppen med finansieringsselskaper trekker frem at boligprisene er den viktigste årsaken til gjeldsutviklingen. Et problem som trekkes frem er at de som etablerer seg havner i en situasjon med store gjeldsforpliktelse i veldig ung alder. Respondenten konkluderer med at kravet om 15 prosent egenkapital ikke fungerer helt etter sin tiltenkte hensikt, iallfall ikke foreløpig. Den lille aktøren forteller også at de er bekymret for gjeldsopptaket til den eldre generasjonen, i og med at dette er en stor endring fra tidligere trender. I denne gruppen er de imidlertid mer opptatt av å trekke frem hvilken rolle usikrede lån spiller i den norske økonomien. Den ene aktøren (stor 1) forteller at han blir sint hver gang han ser media eller andre skyldte på usikret gjeld for å forklare utsattheten i den norske økonomien i dag. Han mener det absolutt ikke er dette som er problemet da de usikrede gjeldsforpliktelsene i befolkningen har gått ned. Dette stemmer imidlertid ikke helt, for selv om usikret gjeldsbelastning gikk ned etter finanskrisen, så er opptaket denne typen gjeld nok en gang jevnt økende. Den samme respondenten forteller også at han opplever det som at de med gjeldsproblemer er personer som mangler betalingsvilje, ikke betalingsevne. Den siste respondenten i denne gruppen (stor 3) forteller at han savner strengere regulering av kredittmarkedet, og er bekymret for gjeldsutviklingen ettersom sterkt tiltakende gjeldsbelastning ikke er noe positivt tegn for en økonomi.

Oppsummert kan man altså si at respondentene er enige i at det er boligprisene som er hovedgrunnen til store og økende gjeldsbelastninger, og det er kun tre av de åtte som nevner usikret gjeld i det hele tatt, noe som er litt interessant. Likevel uttrykker alle respondentene at de er bekymret for den økende gjelden i Norge.

Selv om det er boliglånene som har økt mest i omfang i den siste tiden, er det likevel relevant å spørre respondentene om de har noen tanker omkring det å få kredittvurderingen bedre, for å sikre at man unngår å gi lån på feil grunnlag. Bankene er raske med å trekke frem gjeldsregisteret igjen, og forteller at de ellers opplever de har god tilgang på informasjon, selv om den ene banken (stor 2) trekker frem at de kunne tenke seg enklere tilgang til lønnslipper. Bortsett fra dette er det er svært samstemt respondentgruppe med hensyn til måter å forbedre kredittvurderingen på.

Finansieringsselskapene trekker også frem gjeldsregisteret, men de har i tillegg flere andre forslag som kan være med på å forbedre prosessene. To av respondentene (liten og stor 1) savner bedre opplæring i personlig økonomi, både i grunnskolen, men også som en del av norskopplæringen av flyktninger og asylsøkere. Den lille aktøren sier at de savner raskere oppdatering av kredittinformasjon, ettersom registrering av betalingsanmerkninger skjer relativt lenge etter at man har unnlatt å betale. De forteller videre at de selv går ”andre veier” for å skaffe oppdatert informasjon, slik at de får en nå-bilde av kunden, fremfor en oversikt over hvordan situasjonen var for tre måneder siden. Den siste store aktøren (Stor 3) forteller at de savner noe han kaller et ”positivt kredittopplysningsbyrå”, hvor man kunne samlet all informasjon om en forbrukers gjeld, både sikret og usikret, i tillegg til betalingshistorikk, inkassokrav og annen relevant informasjon. Han forteller videre at de savner mer klare reguleringer og retningslinjer ved følgende;

*”Jeg tror det er nødvendig med en veldig klar regulering av hva som det er maksimale en kunde kan ha av usikret gjeld. Finanstilsynet har jo definert klare regler for hva som gjelder for boliglån, blant annet med at man skal ha 15 prosent egenkapital og hvilke likviditetsanalyser som skal gjennomføres. Men når det kommer til usikrede lån er det ikke like klart, og de har latt det være mer åpent for tolkning hos bankene og finansieringsselskapene. Og etter mitt syn, sammenlignet med boliglån, er usikrede lån mye mer risikabelt.”*

Respondentene i internettundersøkelsen ble i tillegg spurt om de trodde en økning i fraråding ville kunne avhjelpe på det økende gjeldsopptaket i Norge. Her kom det svært varierende svar, to stykker mente at mer fraråding kunne føre til begrenset gjeldsopptak. To mente at det ikke ville ha noen effekt, mens de to siste krysset av på ”vet ikke”. Hva som virkelig ligger til grunn for respondentenes svar er vanskelig å si noe om, i og med at de ikke ble bedt om å gjøre ytterligere rede for sitt synspunkt.

At det bør utredes løsninger for å utbedre kredittvurderingen er det med andre ord liten tvil om, og muligens er det et gjeldsregister som best ville sikret at man ikke innvilger kredittkort og forbrukslån på feil grunnlag.

#### 4.4.6 Oppsummering frarådingsplikten

Når det kommer til bruk av fraråding i forbindelse med innvilgning av usikret gjeld, skiller de to aktørgruppene seg veldig fra hverandre. Bankene opplyser å ha frarådet noen tilfeller, mens finansieringsselskapene er klare på at de heller velger å avslå i saker hvor det finnes noen som helst form for tvil. Andre områder de skiller seg fra hverandre på er hvilken oppfatning de har av om plikten beskytter kunden eller institusjonen, og om den er en formalitet eller faktisk har en funksjon. Tabell 4.7 og Tabell 4.8 under oppsummerer funnene;

Bankene	Stor 1	Stor 2	Mellomstor	Liten
Frarådet usikret gjeld	Ja, men sjelden	Ja, men sjelden	Ja, men veldig sjelden	Ja, men veldig sjelden
Kjennskap til regelen	Svært god	Svært god	Svært god	Svært god
Endring i retningslinjer etter 2010	Lite	Noe	Lite	Lite
Skille mellom fraråding og avslag	Avhenger av likviditet og fremtidige utsikter	Negativ likviditet er avslag, svak likviditet er fraråding	Betjeningsevne på kort og lang sikt	Avhenger av likviditet og fremtidige utsikter
Hvem beskyttes av plikten	Kunden	Kunden	Kunden	Kunden
Funksjon eller formalitet	Noe funksjon	Noe funksjon	Mest formalitet	Mest formalitet
Tiltak for bedre kredittvurdering	Gjeldsregister	Gjeldsregister, enklere tilgang til lønsslipper	Gjeldsregister	Gjeldsregister

**Tabell 4. 7:** Sammenligning av bankenes anvendelse av frarådingsplikten

Finansierings- selskapene	Stor 1	Stor 2	Stor 3	Liten
Frarådet usikret gjeld	Nei	Nei	Nei	Nei
Kjennskap til regelen	God	God	God	God
Endring i retningslinjer etter 2010	Ingen	Veldig lite	Noe strengere regulering	Lite
Skille mellom fraråding og avslag	Avslag ved tvil, uansett	Avslag ved tvil, uansett	Avslag ved tvil, uansett	Avslag ved tvil, uansett
Hvem beskyttes av plikten	Politikerne	Kunden	Kunden (men fungerer bedre på sikrede lån)	Vanskelig å vite
Funksjon eller formalitet	Formalitet	Formalitet	Formalitet	Formalitet
Tiltak for bedre kredittvurdering	Gjeldsregister og bedre opplæring i skolen	Gjeldsregister	”Positivt kreditt- opplysningsbyrå”	Gjeldsregister og bedre opplæring i skolen og integrerings- politikken

**Tabell 4. 8:** Sammenligning av finansieringsselskapenes anvendelse av frarådingsplikten

#### 4.5 Refleksjon om lav responsrate

Mange av bankene og finansieringsselskapene var vanskelige å få i ”tale”. Spesielt vanskelig var gruppe 2, finansieringsselskaper. De fleste av de vi snakket med ønsket ikke å delta i utredningen vår, dette til tross for at vi gjorde stor innsats for å få de til å samarbeide. Kontakt med respondentene foregikk på to måter, i først omgang via en e-post hvor vi forklarte hva vi ønsket. Deretter fulgte vi opp ved å ringe alle respondentene mellom 3 og 10 ganger for å purre opp svar. Grunnen til at det ble gjort på denne måten var at samtlige respondenter måtte avklare en eventuell deltakelse på et høyere nivå. I alle samtalene ble det fra vår siden lagt vekt på å forklare at vi ikke var ute etter å ”henge ut” noen. Som endelig begrunnelse på hvorfor de ikke ønsket å delta, var de som oftest gikk igjen at de ”ikke hadde tid”, de ”var utenfor vår målgruppe”, eller at de ”hadde intet å tilføye”. En stor gruppe oppga allerede på



dette tidspunktet at de ikke benyttet frarådingsplikten, på bakgrunn av at søknadsprosessen var automatisert, og at de i tillegg hadde store avslagsrater.

Vår oppfattelse og refleksjoner rundt den manglede samarbeidsviljen, er imidlertid ikke helt sammenfallende med de årsakene selskapene oppga. For noen av institusjonene kan grunnene oppfattes som reelle nok. Likevel preges det store bildet av at de virket usikre på forståelsen og anvendelsen av lovverket, og da særlig frarådingsplikten. Videre begrunnet mange av de mindre selskapene med at de ikke er underlagt samme regler og retningslinjer som større aktører. Mange hevdet også at opplysningene måtte anses å være konfidensielle, og på bakgrunn av dette ønsket de ikke å dele denne typen informasjon med oss.

## Kapittel 5 Avslutning

Denne delen av utredningen har til hensikt å oppsummere de analyserte funnene fra forrige del. Basert på presentert teori, metode og analyse fattes konklusjoner. I tillegg legges det frem forslag til videre forskning med tanke på usikret kredittgivning og prosessene rundt dette.

### 5.1 Oppsummering av funn

I utredningens analysedel ble det avdekket funn i forhold til rådgivningsprosessen og rådgiverens rolle, låntakers opplysningsplikt, kredittvurderingsprosessen og fraråding.

Analysen avdekket at det blant annet er forskjellig praksis i forhold til hvordan kundemøter gjennomføres i forbindelse med usikret långivning. Bankene er mer opptatt av å møte kundene, og har en nærmere og mer personlig kontakt med dem enn det finansieringsselskapene har. Videre har de to gruppene ulik oppfatning av om de er rådgivere eller selgere, og respondentene i finansieringsselskapene legger vekt på at de ikke er noen av delene, men heller saks- eller kundebehandlere. Bruken av markedsføring er et annet punkt hvor de skiller seg fra hverandre, det samme gjelder salgsfokus til en viss grad. Hva som er målet med kundemøter og hva som vektlegges at kunden skal forså, er imidlertid sammenfallende for de to typene kredittformidlere.

I forbindelse med informasjonsinnhenting kommer det også frem at det er noe ulik praksis. Mye av informasjonen foretakene ber kunden om er den samme, men bankene ber jevnt over om mer enn det finansieringsselskapene gjør. Bankene henter i større grad dokumenter som selvangivelse og lønns slipper i tillegg til øvrig informasjon. Åpenheten fra kundene oppleves som god hos de fleste, og de opplever kun i sjeldne tilfeller at noen holder noe tilbake. For å teste at informasjonen som er oppgitt er korrekt, oppgir alle våre informanter at de etterprøver så langt det er mulig.

Av analysen fremkommer det at i tilfeller hvor det er spørsmål om usikret gjeld, utøver finansieringsselskapene ikke noen form for rådgivning. Dette henger nok naturlig sammen med at disse heller ikke opplever seg selv som rådgivere. Samtlige i utvalgene, med unntak av ett finansieringsselskap opplyser å ha eget kredittscoringssystem. Informasjonen som legges

inn i systemene viser seg i stor grad å være den samme, men bankene utfører en noe mer omfattende vurdering enn de andre. Blant annet tar de hensyn til andre faktorer i vurderingen, og har bedre muligheter til å benytte egenrevisning og skjønn. Beregning av lånestørrelsen virker også å være noe forskjellig, og bankene beregner i større grad lånebeløpet ut fra likviditeten, mens finansieringsselskapene opererer i større grad med faste maksbeløp. Når det kommer til hva som kjennetegner en god kunde er det varierende oppfatninger, men betalingsvilje og betalingsevne er to ord som går igjen hos de fleste. For å få en bedre kredittvurdering er våre informanter enige i at gjeldsregister vil være et godt tiltak.

Analysen av temaet fraråding viser at det finnes forskjeller i bruken og oppfatningen av plikten. Bankene fraråder kundene også ved usikret lånopptak, men dette er kun i ytterst sjeldne tilfeller. Kredittselskapene på den andre siden har aldri frarådet et usikret lån, og opererer heller med klare regler og grenser for innvilgning eller avslag. Hva som utløser fraråding er i denne utredningen et relativt lite relevant spørsmål ettersom plikten nærmest ikke benyttes. Frarådingsregelen oppleves mer som en formalitet hos finansieringsselskapene, noe som ikke er spesielt overraskende med tanke på at den heller ikke brukes. Bankene er på dette området delt i to, halvparten mener plikten til en viss grad har en funksjon, mens den andre halvparten ser på den på samme måte som finansieringsselskapene. Hos bankene som har frarådet usikrede lån, oppgis det at skillet mellom fraråding og avslag avhenger av likviditeten og betalingsevnen til kunden på kort og lang sikt. Også hvem plikten beskytter er det delte meninger om, bankene mener den er et klart forbrukervern, mens de andre er mer usikre og mener den fungerer bedre på store, pantsikrede lån. Analysen avdekker også at lovendringen i 2010 ikke har hatt noen særlig innvirkning på kredittvurderingspraksisen, eller ført til endringer av denne. Opplæring i og kjennskap til regelen derimot, er hos alle omfattende og grundig.

## 5.2 Konklusjon

Grunnet store endringer i finansmarkedene, så man nødvendigheten av å revidere lovverket for blant annet å sikre et bedre forbrukervern. Som følge av dette ble det lovfestet en frarådingsplikt, med hovedformål å preventivt forhindre at en forbruker tok opp lån han ikke er i stand til å betjene. I tillegg hadde regelen en reparerende effekt gjennom lempingsadgangen, ved at en forbruker vil kunne redusere sin gjeldsbyrde dersom kreditttakeren har opptrådt uansvarlig. På denne måten fikk man flyttet risikoen fra forbrukeren

over på den profesjonelle part, og jevnet ut ansvarsfordelingen. I denne utredningen har fokuset vært å bestemme i hvilken grad frarådingsplikten kommer til anvendelse med tanke på usikret kredittgivning. Regelen benyttes kun i svært få tilfeller, hos et fåtall av de undersøkte foretakene. Dette til tross for at samtlige aktører sier de har god kjennskap til regelens innhold og har den i bakhodet hele veien. For mange av dem fremstår regelen mest som en formalitet i forbindelse med ”små” usikrede lån. For at hensikten skulle kunne oppnås måtte regelen faktisk anvendes, dermed må det være rimelig å konkludere med at regelen ikke fungerer etter sin hensikt ved usikret gjeldsformidling.

Videre underbygges dette av det faktum at, dersom en fraråding gis velger så å si ingen forbrukere å avstå fra å ta opp lånet. Fordi svært få av våre respondenter faktisk bruker regelen var det ikke relevant å spørre om forbrukeren følger anbefalingen om å vurdere lånopptaket nøye. Likevel har tidligere undersøkelser, dog med fokus på boliglån, konkludert med dette (Eliassen, 2009; Guste-Pedersen, 2012; Kivela, 2013). Den underliggende hensikten med at en forbruker skulle unnlate å ta lånet som følge av at han blir bevisstgjort risikoen, oppnås med andre ord ikke. Det er også liten sannsynlighet for at forbrukere vil avstå fra usikrede lån, selv om regelen i fremtiden vil kunne bli effektivisert og begynt anvendt på denne låntypen.

Det fremgår av praksisen i Finansklagenemnda (se kapittel 2.2 og 2.7), at svært få klagesaker faller i forbrukerens favør. Med andre ord, kan det synes som om at det skal mye til for at en forbruker skal gis medhold i slike saker. Avgrenses sakene til å gjelde usikrede lån, ser man at bankene får medhold i alle sakene, mens det i én sak endte med forlik. Utvider vi fokuset til å gjelde nemndspraksis også for boliglån, har tidligere undersøkelser funnet at forbrukerne svært sjelden får medhold i klagen sine (Hveem & Nyhus, 2013). Igjen, ser man at den reparerende effekten heller ikke fremstår som optimal, og dermed synes det som om verken den preventive eller den reparerende effekten oppnås. Selv ved spørsmål om lemping, vil det ofte være slik at skaden allerede er skjedd, ettersom lånopptaket allerede er foretatt. Vår erfaring med frarådingsplikten basert på vår studie er altså stikk i strid med Justisdepartementets oppfatning av at plikten fungerer tilfredsstillende (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008)).

Over en årrekke har media hatt fokus på økt gjeldsbelastning på den enkelte husholdning, og dermed har gjelden i samfunnet som helhet også økt, i tillegg raskere enn inntektene. Ofte

fremheves usikrede lån som hovedårsaken til denne økningen, og vi ønsket derfor å undersøke om dette var tilfelle. Videre ville det være interessant å se om det foreligger en årsakssammenheng mellom det regelverket som eksisterer, eller om det foreligger andre faktorer som har ført til økningen i gjeldsopptak. Særlig sentralt for utredningen er om det finnes holdepunkter for å konkludere om ulik bruk av frarådingsplikten har noen effekt på samlet lånopptak. I teoridelen ble det diskutert om økte inkasso- og gjeldsordningssaker har noen sammenheng med økningen i usikrede lånopptak, basert på denne diskusjonen kan man ikke se noen klar sammenheng mellom disse. I tillegg utgjør usikrede lånopptak i underkant av 3 prosent av totalt utlån til befolkningen, noe som tilsier at slike lån ikke er den største ”syndebukken”. Selv om frarådingsregelen praktiseres svært ulikt, både i forhold til hvilken gjeldstype det er snakk om, og hvilken bank man henvender seg til, er det likevel ikke slik at aktørene ukritisk innvilger lån til personer med svak betalingsevne. Slik sett kan det konkluderes med at det er liten eller ingen sammenheng mellom det økte gjeldsopptaket og regelverket kredittformidlerne må forholde seg til.

Analysen understøtter også denne påstanden, i form av at praksisen er restriktiv og avslagstallene høye. De høye avslagstallene henger sammen med at kredittvurderingene stort sett er basert på forsvarlige faktorer. Aktørene benytter i stor grad den samme informasjonen som er tilgjengelig, likevel uttrykkes det at det er noe som mangler for at kredittvurderingen skal bli optimal. Særlig fremheves et ønske om gjeldsregister, en bedre ordning rundt registrering av betalingsanmerkninger, større fokus på opplæring i personlig økonomi i skolen og innvandringspolitikken, samt et eksternt rådgivningsorgan som kunne ta seg av eventuelle frarådinge. Slike tiltak ville uten tvil føre til en bedre sikring for begge parter, i og med at det vil gjøre det vanskeligere for forbrukeren å akkumulere gjelden sin. For kredittgiverne ville tiltakene føre til bedre kvalitet når det kommer til vurdering av kunden, fordi den totale oversikten av forbrukerens faktiske forhold synliggjøres. Videre vil dette på sikt bidra til en mer effektiv kredittvurderingsprosess, lavere tapsprosent og muligens lavere inkasso- og gjeldsordningssaker på sikt.

Som allerede nevnt var bakgrunnen for lovfesting av frarådingsplikten å sikre et bedre forbrukervern. Vi synes derfor det var interessant å undersøke hvordan plikten oppleves av de som benytter den. Analysen avdekker at nesten alle mente regelen vernet forbrukeren, slik den skulle. Kun en påpekte at den fremsto som en ansvarsfraskrivelse for banken. I dette ligger at banken ved å fraråde, legger risikoen tilbake på forbrukeren alene. Sammenholdes

dette med Finansklagenemndas praksis kan det synes som om at der det ble gitt en fraråding, vil det være vanskelig for forbrukeren å vinne frem med klagen, noe som tilsier at forbrukervernet til en viss grad kan synes svekket. I forhold til vårt funn, er det interessant at Kivela (2013) på spørsmål om hvem plikten beskytter, konkluderer motsatt. Samtlige av hennes respondenter oppga at frarådingsplikten fungerer som en beskyttelse for banken. Dermed er det vanskelig å trekke en pålitelig og endelig konklusjon vedrørende hvem plikten beskytter, selv om det ut fra våre data virker som beskyttelsesvernet for forbrukeren er ivaretatt.

To vilkår er som nevnt avgjørende for om frarådingsplikten utløses eller ikke. Økonomisk bæreevne er som oftest årsaken til at fraråding skjer. På den andre siden kan også ”andre faktorer” tilsi at kunden bør frarådes. Som diskutert i analysen, kommer det fram at fraråding i all hovedsak utløses på bakgrunn av nettopp finansielle forhold. Dette er altså sammenfallende med presentasjonen av utløsende årsaker i teorikapittelet. Bakgrunnen for at ”andre forhold” sjelden er avgjørende for at fraråding finner sted, kommer av ulike årsaker. For det første tas det i liten grad hensyn til denne typen forhold når bankene og finansieringsselskapene vurderer kundene. Så fremt foretakene skal kunne hensynta slike vurderinger, må det kunne begrunnes i at den økonomiske situasjonen skal forbedres i nær fremtid. Med tanke på at de fleste usikrede lånopptak foregår uten noen form for veiledning og rådgivning, er det rimelig å konkludere med at heller ikke ”andre forhold” tillegges noen stor vekt i vurderingen av en kunde.

Dersom frarådingsplikten benyttes, er det gjerne på bakgrunn av at det har blitt gjennomført en rådgivningsprosess. Som følge av kost/nytte-vurderinger fra finansinstitusjonenes side, skjer dette kun i sjeldne tilfeller dersom det er snakk om usikrede lån. Behandling av usikrede lånesøknader, foregår i svært stor grad automatisert, og en menneskelig vurdering er gjerne fraværende. Følgelig kan det være rimelig å trekke en konklusjon om at frarådingsregelen ikke er av nevneverdig relevans, og at det heller er andre tiltak som bør forbedres for å redusere risiko og utlånsmengde. Forslag til slike tiltak er nevnt tidligere i konklusjonskapitlet, og disse vil være mer effektive for å beskytte forbrukeren mot seg selv og samfunnet mot økende gjeldsproblemer.

I teoridelen ble det diskutert at flertallet i Banklovkommisjonen ikke støttet lovforslaget om frarådingsplikten. Likevel ble mindretallets forslag vedtatt i Stortinget i 1999. I 2010 ble

lovverket utvidet ved at kredittkjøpsloven ble inkorporert i finansavtaleloven. På bakgrunn av dette ønsket vi å avdekke i hvilken grad respondentene mente lovfestingen og den siste endringen av regelen, førte til en endring i praksis for kredittvurdering og utlån. I denne utredningen er nødvendigvis inkorporeringen i 2010 særlig sentral, da det var denne endringen som førte til at den typen lån vi undersøker ble omfattet av regelverket. Av analysen kommer det frem at det ikke var noen reell endring i praksis som følge av denne utvidelsen, det vil si det var en oppfattelse av at en slik regel allerede var gjeldende for alle typer utlån. Samtidig ble det påpekt at det forelå en virkelig realitetsendring i forbindelse med at frarådingsplikten ble innført første gang, og at utviklingen av en passende praksis og bruk av regelen tok tid å få på plass. Som følge av denne innføringen ble kredittvurderingen ekstra skjerpet, og dermed fikk man en noe mer restriktiv utlånspraksis. Samlet sett tyder dette på at innstramningen av regelverket i 2010 ikke førte til noen ytterligere endring av aktørens holdning til forsvarlig utlånspraksis.

Som nevnt tidligere er det ikke definert noe klart skjæringspunkt for når et lån kan innvilges, eventuelt med fraråding og når det skal avslås. Slik sett er det vanskelig for aktørene å være konsekvente på hvilke tilfeller som er klare avslag, og i hvilke det kan innvilges lån med fraråding. I forhold til usikrede lån, ser det ut til at bransjen har utviklet en egen praksis hvor dette ikke videre problematiseres, da de har valgt å avslå søknader der det finnes den minste tvil om betjeningsevne. En slik forståelse og praktisering av regelverket er imidlertid helt i tråd med retningslinjene fra Finanstilsynet.

Vår problemstilling var formulert ved følgende;

*Hvordan benyttes frarådingsplikten i forbindelse med usikret långivning, og i hvilken grad oppfylles frarådingspliktens hensikt ved slike utlån?*

Basert på det ovenstående kan vi konkludere med at frarådingsplikten *ikke* benyttes i noen nevneverdig grad når det kommer til innvilgning av usikrede lån. Av denne grunn synes det som om at pliktens tiltenkte hensikt ikke oppnås, ved at den preventive effekten om at man avstår fra lånet på grunn av fraråding, ikke utløses. Dette betyr likevel ikke at bankene og finansieringsselskapene i vårt utvalg driver uansvarlig långivning og bidrar til økt gjeldsbelastning i befolkningen. Praksisen virker å være restriktiv, og respondentene synes å gjøre sitt beste for at kunden skal komme i en god økonomisk posisjon. Selv om lånene isolert

sett kan fremstå å være av ”ubetydelige” størrelser, bør det påpekes at de allikevel, særlig dersom de akkumuleres, blir en betydelig belastning for forbrukeren. Spesielt fordi lånene som tas opp, som oftest ikke går til kjøp av varige verdigjenstander som kan omsettes og dermed dekke inn noe av gjeldsbyrden. Dette i seg selv taler for at myndighetene bør skjerpe retningslinjene og lovverket på en måte som i større grad vil kunne ivareta det ønskede forbrukervernet.

### 5.3 Implikasjoner og forslag til videre forskning

#### **Implikasjoner for myndigheter**

Myndighetene driver tilsyn av det norske finansmarkedet, og dette er som nevnt både omfattende og oppfattes som tilstrekkelig godt for de fleste markedene. Likevel kan det være på sin plass at det innføres et gjeldsregister. Et slikt register ble fremmet av Regjeringen Stoltenberg II, men dagens regjering valgte å trekke dette forslaget. Ut fra konklusjonene over kan dette tyde på at en innføring vil være lønnsomt, både med tanke på at forbrukerne ikke skal pådra seg for mye gjeld, og ut fra hva långiverne ønsker.

Et annet tiltak som bør vurderes er en bedre ordning for registrering av betalingsanmerkninger. At disse kommer på plass tidligere vil være en viktig del av det å sikre at personer med betalingsproblemer får begrensede muligheter til å utvide gjeldsbelastningen sin. I løpet av samtaler med våre respondenter ble det også rentetak nevnt som et tiltak. Dersom en slik maksimalgrense for utlånsrente fastsettes vil markedsmessige funksjoner føre til at mange aktører mister sin posisjon i markedet. Det vil også gi forbrukerne en trygghet ved at de blir klar over hva som er høyeste rente de kan bli utsatt for og dermed vil det være enklere å beregne seg frem til hva et lån kommer til å koste dem totalt sett.

Konklusjonene over tyder også på at det er ønskelig med bedre retningslinjer for når man kan innvilge et usikret lån, og ikke. Gode retningslinjer er sentralt når det kommer til å verne forbrukerne, kvalitetssikre at lånene som gis er ansvarlige, og vil kunne bidra til at kundene får likt svar på søknaden uavhengig av hvilken institusjon som benyttes. Av analysen og konklusjonen ser det også ut til å være behov for en utbedring av hvordan usikrede lån kan markedsføres. Mye tyder på at loven er utdatert og dårlig tilpasset dagens digitale markedsføring, det kan også se ut som det finnes smutthull noen aktører benytter seg av og disse bør tettes.



Videre er det opp til myndighetene å sikre at forbrukerne får god opplæring i personlig økonomi. Dagens finansmarkeder er kompliserte og sammensatte, og det bør derfor innføres bedre opplæring i slike emner, både i grunnskolen, ved videregående skole og gjerne ved opplæring av nyankomne innvandrere. Med bedre kunnskap om personlig økonomi vil man være i stand til å fatte gode økonomiske beslutninger og disposisjoner, hvilket kan bidra til å redusere økningen i usikret gjeldopptak.

### **Implikasjoner for långivere**

Kredittformidlere er pålagt et stort ansvar ved at de skal sørge for at det ikke innvilges lån der det er uforsvarlig eller vil føre til at kunden havner i en vanskelig situasjon. Det kan imidlertid virke som at praksisen varierer fra finansinstitusjon til finansinstitusjon. For å sikre at retningslinjene er sammenfallende, og at alle fører samme praksis, kan det være en idé om den daglige ledelsen eller de overordnede styrene i de ulike foretakene går sammen for å sørge for dette. Et slikt felles tiltak vil kunne føre til at det blir vanskeligere å få innvilget et lån på feil grunnlag. I tillegg ville kvaliteten på søknadsbehandlingen kunne bli bedret.

### **Implikasjoner for videre forskning**

I forhold til videre forskning kan det være relevant å gjennomføre en større og mer omfattende undersøkelse hvor det inkluderes flere rådgivere/kundebehandlere og banker/finansieringsselskaper. I et slikt tilfelle kan det være rom for å generalisere funnene, både med hensyn til hvilken type aktør det er snakk om, og om for eksempel størrelse på institusjon har noe å si. På denne måten vil man muligens få frem et klarere bilde av hvordan plikten praktiseres i forhold til usikrede lån. En slik oversikt vil kunne gjøre det enklere å fremme forslag og tiltak som kan være til hjelp for å bedre kredittvurderingsprosessen og å begrense utlånene til den norske befolkningen. I tillegg bør det nevnes at flere av respondentene i dybdeintervjuene arbeider på små steder, og det kan derfor være interessant å se på hvordan plikten benyttes i større byer, hvor man har en annen type kundeforhold og mindre kjennskap til kunden. En undersøkelse av hvordan et gjeldsregister vil påvirke saksbehandlingen kan også være interessant å gjennomføre, eventuelt om det er mulig å etablere et eksternt rådgivningsorgan som kan ta seg av frarådingene.

## Referanseliste

- Aurdal, T. (2014a, 06.05). Nei til økonomi i skolen, *Dagsavisen*. Hentet fra <http://www.dagsavisen.no/samfunn/nei-til-okonomiopplaring/>
- Aurdal, T. (2014b, 05.05). Vil at skolen skal lære elevene økonomi, *Dagsavisen*. Hentet fra <http://www.dagsavisen.no/tema/vil-at-skolen-skal-lare-elevene-okonomi/>
- Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere. (2013). God rådgivningsskikk Finansnæringens autorisasjonsordninger. Hentet fra [http://www.autorisasjonsordningen.no/media/upload/God\\_raadgivningsskikk\\_v1.pdf](http://www.autorisasjonsordningen.no/media/upload/God_raadgivningsskikk_v1.pdf)
- Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere. (2014). Om AFR. Hentet 18.03, 2014, fra <http://www.autorisasjonsordningen.no/om-afr/>
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2012). Alternative modeller for registrering av usikret forbrukskreditt til bruk for kredittvurdering. *Rapport*. Hentet fra <http://www.regjeringen.no/pages/38162654/Gjeldsregisterrapport.pdf>
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. (2013). Regjeringen vil fremme nytt forslag om gjeldsregister. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.
- Bisnode. (2014). Stadig flere får betalingsanmerkninger - og de eldre er verst. Hentet fra <http://blogg.bisnode.no/mindre-tap/stadig-flere-far-betalingsanmerkninger-og-de-eldre-er-verst/>
- Bjørnstad, S. (2013, 16.12). Norsk forbruk på Europa-toppen, *Aftenposten*. Hentet fra [http://www.aftenposten.no/okonomi/rikdom/Norsk-forbruk-pa-Europa-toppen-7407963.html-.UzwJ2q1\\_seMs](http://www.aftenposten.no/okonomi/rikdom/Norsk-forbruk-pa-Europa-toppen-7407963.html-.UzwJ2q1_seMs)
- Bruaset, I. (2012a, 19.12). Fritt frem å selge kjappe forbrukslån, *Aftenposten*. Hentet fra <http://www.aftenposten.no/okonomi/Fritt-frem-a-selge-kjappe-forbrukslan-7073572.html-.U1eYblyxo49>
- Bruaset, I. (2012b, 27.11). Vi har mer gjeld enn noen gang, *Aftenposten*. Hentet fra <http://www.aftenposten.no/okonomi/Vi-har-mer-gjeld-enn-noen-gang-7055759.html-.UxCElnIiAB>
- Brusdal, R. (2005). *Kommersielt press mot barn og unge i Norden: Foreldre og barn i en kommersiell oppvekst*. København: Nordisk Ministerråd.
- Brusdal, R. (2013). Unge voksne og personlig økonomi. *Oppdragsrapport nr. 4-2013* Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file78737\\_oppdragsrapport\\_4-2013\\_web.pdf](http://www.sifo.no/files/file78737_oppdragsrapport_4-2013_web.pdf)
- Brusdal, R., & Berg, L. (2011). Unge voksne og lånefinansiert forbruk. *Oppdragsrapport nr. 4-2011* Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file77849\\_oppdragsrapport\\_4-2011\\_web.pdf](http://www.sifo.no/files/file77849_oppdragsrapport_4-2011_web.pdf)
- Conecto. (2014). Om betalingsanmerkninger. Hentet 02.06, 2014, fra <https://http://www.conecto.no/templates/Page.aspx?id=185>
- Dalen, A. (2011, 21.11). Færre "luksusfeller" med mer økonomiundervisning, *ABC Nyheter*. Hentet fra <http://www.abcnyheter.no/penger/oekonomi/2011/11/21/faerre-luksusfeller-med-mer-oekonomiundervisning>
- db24.no. (2014). Om Dun & Bradstreet. Hentet 05.03, 2014, fra <http://db24.no/no/om>
- Diners Club. (2014). Bruk av kredittscoremodeller. Hentet 11.03 2014, fra <http://www.dinersclub.no/Ditt-Diners-Club/Sok-om-kort/Bedrift/Bruk-av-kredittscoremodeller/>
- Eliassen, S. (2009). *Bankenes frarådningsplikt overfor låntakere : Blir formålet oppfylt?* Det juridiske fakultet, Universitetet i Tromsø. Hentet fra <http://munin.uit.no/bitstream/handle/10037/1898/thesis.pdf?sequence=2>

- Engh, J. (2009). *Finansrådgivers ansvar og plikter*, (1. utg.). Oslo: Cappelen Akademisk Forlag.
- EU. (2010). Consumer Decision-Making in Retail Investment Services: A Behavioral Economics Perspective.
- Experian. (2014). Informasjon om Experian. Hentet 05.03, 2014, fra <http://www.experian.no/om-oss/index.html>
- Finans Norge. (2012). Hvordan fastsetter bankene sine utlånsrenter? Hentet 03.04, 2014, fra <http://www.fno.no/Nyheter/2012/03/Hvordan-fastsetter-bankene-sine-utlansrenter/>
- Finans Norge. (2014, 05.05). Mer personlig økonomi i skolen. Hentet 05.06, 2014, fra <http://www.fno.no/Nyheter/2014/05/mer-personlig-okonomi-i-skolen/>
- Finansavtaleloven. (1999). *Lov om finansavtaler og finansoppdrag*. Hentet fra <http://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-06-25-46?q=finansavtaleloven>.
- Finansklagenemnda. (2002). BKN-2002-024 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewSearchResults.aspx?cs=prod&stat=1>
- Finansklagenemnda. (2003). BKN-2003-140 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewSearchResults.aspx?cs=prod&stat=1>
- Finansklagenemnda. (2006). BKN-2006-058 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewSearchResults.aspx?cs=prod&stat=1>
- Finansklagenemnda. (2009). BKN-2009-090 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewSearchResults.aspx?cs=prod&stat=1>
- Finansklagenemnda. (2011a). Uttalelse 2011-136 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewStatement.aspx?cs=prod&statU=2011-136&sid=2011-136>
- Finansklagenemnda. (2011b). Uttalelse 2011-268 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewStatement.aspx?cs=prod&mode=b&key=&sid=2011-268>
- Finansklagenemnda. (2011c). Uttalelse 2011-386 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewStatement.aspx?cs=prod&stat=1&sid=2011-386>
- Finansklagenemnda. (2011d). Uttalelse 2011-475 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewStatement.aspx?cs=prod&mode=b&key=&sid=2011-475>
- Finansklagenemnda. (2011e). Uttalelse 2011-476 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewStatement.aspx?cs=prod&mode=b&key=&sid=2011-476>
- Finansklagenemnda. (2011f). Uttalelse 2011-477 Hentet fra <https://publisering.finkn.no/viewSearchResults.aspx?cs=prod&mode=b&key=>
- Finansklagenemnda. (2013). FinKn. Hentet 25.02, 2014, fra <http://www.finansklagenemnda.no/dllvis5.asp?id=1490>
- Finansportalen. (2014a). Dine rettigheter og plikter ved kredittkjøp. Hentet 28.04, 2014, fra <https://http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Bank/Kredittkort/dine-rettigheter-og-plikter-ved-kredittkj%C3%B8p>
- Finansportalen. (2014b). Effektiv rente. Hentet 28.04, 2014, fra <https://http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Ord+og+begreper?key=5646-E>

- Finansportalen. (2014c). Forbrukslån. Hentet 28.04, 2014, fra [https://http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Ord+og+begreper?key=6094 - F](https://http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Ord+og+begreper?key=6094-F)
- Finansportalen. (2014d). Kontokreditt. Hentet 28.04, 2014, fra [https://http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Ord+og+begreper?key=6099 - K](https://http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Ord+og+begreper?key=6099-K)
- Finansportalen. (2014e). Nominell rente. Hentet 28.04, 2014, fra [https://http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Ord+og+begreper?key=6105 - N](https://http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Ord+og+begreper?key=6105-N)
- Finanstilsynet 11/2011. Rundskriv: Godtgjørelsesordninger i finansinstitusjoner, verdipapirforetak og forvaltningsselskaper for verdipapirfond. Hentet 11.03 2014, fra [http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv\\_vedlegg/2011/1\\_kvartal/Rundskriv\\_11\\_2011.pdf](http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv_vedlegg/2011/1_kvartal/Rundskriv_11_2011.pdf)
- Finanstilsynet. (2011). *Retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål*. Hentet fra [http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv\\_vedlegg/2011/4\\_kvartal/Rundskriv\\_29\\_2011.pdf](http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv_vedlegg/2011/4_kvartal/Rundskriv_29_2011.pdf).
- Finanstilsynet. (2013a). Finansielle utviklingstrekk: *Tilstanden i finansmarkedene og utsiktene fremover*. Hentet fra [http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rapport/2013/Finansielle\\_utvikling\\_strekk\\_2013.pdf](http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rapport/2013/Finansielle_utvikling_strekk_2013.pdf)
- Finanstilsynet. (2013b). Resultatrapport for finansinstitusjoner: 1.-3. Kvartal 2013. Hentet fra [http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Pressemeldinger\\_vedlegg/2013/4\\_kvartal/Resultatrapport\\_for\\_finansinstitusjoner\\_1\\_3\\_kvartal\\_2013.pdf?epslanguage=no](http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Pressemeldinger_vedlegg/2013/4_kvartal/Resultatrapport_for_finansinstitusjoner_1_3_kvartal_2013.pdf?epslanguage=no)
- Finanstilsynet. (2013c). *Retningslinjer for å fakturere kredittkort*. Hentet fra [http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv\\_vedlegg/2013/2\\_kvartal/Rundskriv\\_6\\_2013.pdf](http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rundskriv_vedlegg/2013/2_kvartal/Rundskriv_6_2013.pdf).
- Finanstilsynet. (2014). Finansielt utsyn 2014. Hentet fra [http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rapport/2014/Finansielt\\_utsyn\\_2014.pdf?epslanguage=no](http://www.finanstilsynet.no/Global/Venstremeny/Rapport/2014/Finansielt_utsyn_2014.pdf?epslanguage=no)
- Flaatten, C. (2014, 01.04). Reiste til Las Vegas på kredittkort, *Fædrelandsvennen*. Hentet fra <http://reise.fvn.no/reise/Reiste-til-Las-Vegas-pa-kredittkort-64518.html> - <http://www.uzwis.com>
- Forbrukerrådet. (2012). Forbrukerrådets undersøkelse av finansielle rådgivningstjenester - rydd opp i sparemarkedet! Hentet fra [http://www.forbrukerradet.no/ attachment/1129541/binary/5637](http://www.forbrukerradet.no/attachment/1129541/binary/5637)
- Forbrukerrådet. (2013, 12.11). Trekker forslag om gjeldsregister. Hentet fra <http://www.forbrukerradet.no/forside/presse/pressemeldinger/trekker-forslag-om-gjeldsregister>
- Forsbak, E., & Skauge, A. (1999, 18.06). Ny banklov stadfester gjeldende rett, *Aftenposten Morgen*, s. 14-15.
- Gisvold, M. (2011, 30.09). Drømmejobben kan gå i grus hvis du lar regningen ligge. Hentet 30.03, 2014, fra <http://www.studenttorget.no/index.php?show=4524&expand=3797,4524&artikkelid=9876>
- Guste-Pedersen, L. (2012). *Frarådningsplikten til en finansinstitusjon etter finansavtaleloven § 47*. Masteravhandling Universitetet i Oslo, Oslo. Hentet fra

- <https://http://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/35359/173084.pdf?sequence=4>
- Hagstrøm, V. (2003). *Obligasjonsrett* (2. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Hansen, B. E. (2005). Finansinstitusjoners frarådningsplikt noen utviklingslinjer. *Tidsskrift for Forretningsjuss*(02-2005).
- Hoemsnes, A. (2013, 20.11). Råselger forbrukslån, *Dagens Næringsliv*, s. 26.
- Hoemsnes, A. (2014, 29.01). Rabatt selger kredittkort, *Dagens Næringsliv*, s. 26-27.
- HR-2002-1644-A - Rt-2003-1252. (2002). Norges Høyesterett - Dom. Hentet 25.mars 2014, fra <http://lovdata.no/pro/HRSIV/avgjorelse/hr-2002-1644-a-1644a>
- HR-2012-436-A - Rt-2012-355. (2012). Norges Høyesterett - Dom. Hentet 25.mars 2014, fra <http://lovdata.no/pro/HRSIV/avgjorelse/hr-2012-436-a>
- Hveem, D. J. (2005). Bankers frarådningsplikt etter den norske finansavtaleloven - har den noen fornuftig mening? I L. L. Andersen (Red.), *8 perspektiver på finansiell rådgivning*. København: Gjellerup
- Hveem, D. J. (2008). Finansiell rådgivning og god skikk. I L. L. Andersen (Red.), *Videregående kreditret* (1. utg., s. 140-182). København: Forlaget Thomson A/S.
- Hveem, D. J., & Nyhus, E. K. (2013). Frarådningplikten: Til bankens eller forbrukerens beste? *Praktisk økonomi & finans*, 04/2013, 53-63.
- Innst. O. nr. 84 (1998-99). *Innstilling fra Justiskomiteen om lov om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven)*. Justiskomiteen. Hentet fra <https://http://www.stortinget.no/no/Saker-og-publikasjoner/Publikasjoner/Innstillinger/Odelstinget/1998-1999/inno-199899-084/>.
- Jansrud, A., & Holter, F. (2010). Det blir tøffere å drive bank i fremtiden. Oslo: KPMG.
- Jensen, J. B. (2013). Tafatt forslag til gjeldsregister. Hentet fra <http://www.forbrukerradet.no/annet/blogg/finans/tafatt-forslag-til-gjeldsregister>
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tuft, P. A. (2011). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag*, (3. utg.). Oslo: Abstrakt Forlag.
- Johansen, H. E. (2013). En bærekraftig personlig økonomi. Hentet 03.06, 2014, fra <http://www.fno.no/Hoved/Fakta/Samfunnsansvar/barekraftig-finansnaring/en-barekraftig-personlig-okonomi-/>
- Johansen, L. (2013, 14.12). Expert legger seg flate etter iPad-salg, *VG*. Hentet fra <http://www.vg.no/forbruker/teknologi/expert-legger-seg-flate-etter-ipad-salg/a/10141262/>
- Jusleksikon. (2013). Banklovkommisjonen. Hentet fra <http://www.harduensak.no/jusleksikon/Banklovkommisjonen>
- Kivela, L. M. S. (2013). *Boliglån: Fungerer frarådningsplikten etter sin hensikt?* Masterutredning, Universitetet i Agder, Kristiansand.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lekve, M. (2013a, 31.10). Mest forbrukslån i Skandinavia: Norsk ungdom er gjeldsverstinger, *Dine Penger*. Hentet fra <http://www.dinepenger.no/bruke/norsk-ungdom-er-gjeldsverstinger/22599418>
- Lekve, M. (2013b, 22.11). Sliter med å betale regninger til rett tid: Aldri har flere vært svartelistet, *Dine Penger*. Hentet fra <http://www.dinepenger.no/bruke/aldri-har-flere-vaert-svartelistet/22637090>
- Lindorff. (2014). Betalingsanmerkning. Hentet 11.03, 2014, fra <https://http://www.lindorff.no/article/51985/8132-Betalingsanmerkning>
- Markedsrådet. (2014). Marknadsrådet. Hentet 01.06, 2014, fra <http://www.markedsradet.no/xp/pub/hoved/forside/498750>

- Medlien, Ø. (2010). *God finansiell rådgivning i praksis*.  
<http://www.finansanalytiker.no/innhold/dokumentasjon/Medlien.pdf>
- Moflag, T. (2013a, 03.12). Lånet blir dobbelt så dyrt, *Din Side*. Hentet fra  
<http://www.dinside.no/925290/laenet-blir-dobbelt-saa-dyrt>
- Moflag, T. (2013b, 04.11). Surfer med kredittkortet i november, *Din Side*. Hentet fra  
<http://www.dinside.no/924301/surfer-med-kredittkortet-i-november>
- Njarga, B. B. (2013, 24.04). Nordmenn har rekordhøy gjeld, *Din Side*. Hentet fra  
<http://www.dinside.no/915481/nordmenn-har-rekordhoy-gjeld>
- Njarga, B. B. (2014, 14.02). Nytt gjeldsregister på vei, *Din Side*. Hentet fra  
<http://www.dinside.no/926043/nytt-gjeldsregister-paa-vei>
- NOU 1994: 19. (1994). Finansavtaler og finansoppdrag : Utredning nr. 1 fra Banklovkommisjonen oppnevnt ved kongelig resolusjon 6. april 1990. Avgitt til Justisdepartementet 15. desember 1994. Hentet fra  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/nouer/1994/nou-1994-19.html?id=139644>
- NOU 2000: 9. (2000). Konkurranserefater i finansnæringen: Utredning fra et utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 18. juni 1999. Avgitt til Finansdepartementet 28.mars 2000. Hentet fra  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/2000/nou-2000-9.html?id=117179>
- NOU 2007: 5. (2007). Frarådningsplikt i kredittkjøp : Utredning nr. 17 fra Banklovkommisjonen. Utredning av Banklovkommisjonen oppnevnt ved kongelig resolusjon 6. april 1990. Avgitt til Justis- og politidepartementet 29.mai 2007 Hentet fra  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/nouer/2007/nou-2007-05.html?id=468497>
- NOU 2009: 10. (2009). Fordelingsutvalget: Utredning fra et utvalg oppnevnt av Finansdepartementet 25. april 2008. Avgitt 30. April 2009. Hentet fra  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/2009/nou-2009-10.html?id=558836>
- NOU 2009: 11. (2009). Kredittavtaler: Gjennomføring i norsk rett av forbrukerkredittdirektivet (2008/48/EF) m.m. Utredning fra utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 18. april 2008. Avgitt til Justis- og politidepartementet 11. mai 2009. Hentet fra  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/nouer/2009/nou-2009-11.html?id=560868>
- NOU 2011: 8. (2011). Ny finanslovgivning : Utredning nr. 24 fra Banklovkommisjonen : Utredning avgitt fra Banklovkommisjonen oppnevnt ved kongelig resolusjon 6. april 1990. Avgitt Finansdepartementet 27. mai 2011 Finansdepartementet (Ed.) Hentet fra  
<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fin/dok/nouer/2011/nou-2011-8.html?id=644161>
- Nyhus, E. K. (2010, 21.11). Vet ikke hva rente er, *Dagens Næringsliv*. Hentet fra  
<http://www.dn.no/privat/privatokonomi/2010/11/21/vet-ikke-hva-rente-er>
- Nyhus, E. K. (2011). *Finansiell dugelighet og økonomisk oppdragelse*.  
[http://www.regjeringen.no/upload/BLD/FOR/Konferanse\\_om\\_unge\\_voksne\\_og\\_betalingproblemer/Ellen\\_Nyhus\\_presentasjon.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/BLD/FOR/Konferanse_om_unge_voksne_og_betalingproblemer/Ellen_Nyhus_presentasjon.pdf)
- Oehler, A., & Kohlert, D. (2009). Financial Advice Giving and Taking - Where Are the Market's Self-healing Powers and Functioning Legal Framework When We Need Them? Bamberg, Tyskland: Bamberg University.
- OPP Finans. (2014). Forbrukslån og mulighetene ved forbrukslån og refinansiering. Hentet 05.06, 2014, fra  
<http://www.oppfinans.no/lanehjelpen/forbrukslaan>
- Opplæringslova. (1998). *Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa*. . Hentet fra  
<http://lovdata.no/dokument/NL/lov/1998-07-17-61?q=oppl%C3%A6ringsloven>.
- Ot.prp. nr. 22 (2007-2008). *Om lov om endringer i lov om kredittkjøp m.m. (frarådningsplikt)*. Tilråding fra Justis- og politidepartementet av 21. desember



- 2007, godkjent i statsråd samme dag. (Regjeringen Stoltenberg II). Hentet fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/otprp/2007-2008/otprp-nr-22-2007-2008-.html?id=494623>.
- Ot.prp. nr. 41 (1998-1999). *Om lov om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven)*. Tilråding fra Justis- og politidepartementet av 26. mars 1999, godkjent i statsråd samme dag.: Hentet fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/otprp/19981999/otprp-nr-41-1998-99-.html?id=159744>.
- Paulsen, Ø. (2004, 08.11). Betalingsfrist - i går, *Din Side*. Hentet fra <http://www.dinside.no/111981/betalingsfrist-i-gaar>
- Poppe, C. (2001). Betalingsproblemer 1999-2000. *Oppdragsrapport nr. 1-2001*. Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file48400\\_oppdragsrapport\\_2001-01web.pdf](http://www.sifo.no/files/file48400_oppdragsrapport_2001-01web.pdf)
- Poppe, C. (2005a). Betalingsproblemer som sosialt fenomen. *Prosjektnotat nr. 6-2005*. Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file59245\\_prosjektnotat\\_2005-06web.pdf](http://www.sifo.no/files/file59245_prosjektnotat_2005-06web.pdf)
- Poppe, C. (2005b). Husholdningenes betalingsproblemer i oppgangstider. *Prosjektnotat nr. 3-2005*. Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file57683\\_prosjektnotat\\_2005-03web.pdf](http://www.sifo.no/files/file57683_prosjektnotat_2005-03web.pdf)
- Poppe, C. (2010). Ny start med fullført gjeldsordning. *Oppdragsrapport nr. 11-2010* Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file77452\\_etter\\_gjeldsordning\\_rapport\\_endelig\\_web.pdf](http://www.sifo.no/files/file77452_etter_gjeldsordning_rapport_endelig_web.pdf)
- Poppe, C., & Lavik, R. (2013). Hvorfor øker antall gjeldsordningssaker i Oslo : Åpnede saker 1999-2011. Vol. 3 - 2013. *Oppdragsrapport nr. 3-2013*. Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file78735\\_gjeldsordninger\\_2012\\_web.pdf](http://www.sifo.no/files/file78735_gjeldsordninger_2012_web.pdf)
- Prop. 65 L (2009-2010). *Endringer i finansavtaleloven mv. (gjennomføring av direktiv 2008/48/EF om kredittavtaler for forbrukere mv.) : Tilråding fra Justis- og politidepartementet av 15. januar 2010, godkjent i statsråd samme dag. (Regjeringen Stoltenberg II)*. Hentet fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/jd/dok/regpubl/prop/2009-2010/prop-65-l-2009-2010-2.html?id=590809>.
- Prop. 195 L (2012-2013). *Endringer i tinglysningsloven mv. (registrering av gjeld): Tilråding fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 27.september 2013, godkjent i statsråd samme dag. (Regjeringen Stoltenberg II)*. Oslo: Hentet fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/regpubl/prop/2012-2013/prop-195-l-20122013.html?id=736063>.
- Regjeringen Stoltenberg II. (2013). Nytt lovforslag skal forebygge gjeldsproblemer. Oslo: Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet,.
- Reite, K. (2011, 18.10). Overdreven tro på egen kunnskap, *Aftenposten*. Hentet fra <http://www.aftenposten.no/okonomi/innland/Overdreven-tro-pa-egen-kunnskap-6664949.html - .UwX5FHliiAA>
- Rt-1959-1048. (1959). *Norges høyesterett - Dom*. Hentet fra <http://lovdata.no/pro/ - document/HRSIV/avgjorelse/rt-1959-1048-103a?searchResultContext=1864>.
- SIFO. (2014). Om budsjettet. Hentet 11.03, 2014, fra <http://www.sifo.no/page/Lenker//10242/51107.html>
- Steen, T. (2013, 03.09). Ingvild (26) sluttet å betale regninger - ble fratatt valpene og leiligheten, *Dagbladet*. Hentet fra <http://www.kjendis.no/2013/09/03/kjendis/luksusfellen/tv3/reality/tv/29055514/>
- Tangeland, T. (2014). Norske husholdningers økonomiske situasjon og betalingsproblemer. Vol. 4-2014. *Prosjektnotat nr. 4-2014*. Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file79539\\_prosjektnotat\\_4-2014\\_web.pdf](http://www.sifo.no/files/file79539_prosjektnotat_4-2014_web.pdf)

- Thon, B. E. (2008, 23.05). Nordisk forbrukerfront mot SMS-lån. Hentet 02.06, 2014, fra <http://www.forbrukerombudet.no/2008/03/11038754.0>
- Torp, H. (2005). *Nytt arbeidsliv: Medvirkning, inkludering og belønning*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Tufte, P. A. (2005). *Gjeldsordning som fortjent? En studie av oppfatninger om rettferdige levekår under gjeldsordning*. Doktorgradsavhandling ved Universitetet i Oslo, Universitetet i Oslo, Oslo. Hentet fra [http://www.sifo.no/files/file59044\\_drgrad-web.pdf](http://www.sifo.no/files/file59044_drgrad-web.pdf)
- Tømmerås, A. S. (1999, 14.06). Bankene skal temmes Kronikk, *Aftenposten Morgen* s. 18-19.
- Tønnesson, Ø. (2014). Kredittkjøp. Hentet 28.04, 2014, fra <http://snl.no/kredittkj%C3%B8p>
- Ungt Entreprenørskap. (2014, 27.03). 18.000 ungdommer fikk opplæring i personlig økonomi. Hentet fra <http://www.ue.no/Nyheter/18000-ungdommer-fikk-opplaering-i-personlig-okonomi>
- Utdanningsdirektoratet. (2013a). *Rettleiing til læreplan i samfunnsfag*. Hentet fra <http://www.udir.no/Upload/larerplaner/veiledning/Rettleiing-lareplan-samfunnsfag-udir-2013.pdf?epslanguage=no>.
- Utdanningsdirektoratet. (2013b). *Veiledning til læreplanene i matematikk fellesfag*. Hentet fra <http://www.udir.no/PageFiles/77377/veiledning-matematikk.pdf?epslanguage=no>.
- Wig, K. (2014, 01.04). Nordmenn nær inkassodobling på seks år, *Dine Penger*. Hentet fra <http://www.dinepenger.no/bruke/nordmenn-naer-inkasso-dobling-paa-seks-aar/22845726>
- Wig, K., & Lunde, L. d. (2014, 27.04). Vi havner stadig oftere i betalingstrøbbel, *Dine Penger*. Hentet fra <http://www.dinepenger.no/bruke/vi-havner-stadig-oftere-i-betalingstroebbel/22932405>
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods* (9 utg.). Australia: South-Western ; Cengage learning.
- Öberg, L. Ø., & Åserud, R. (2014, 12.03). Mye ulovlig kredittreklame, *Hus&bolig*. Hentet fra <http://www.huseierne.no/hus-bolig/tema/okonomi/mye-ulovlig-kredittreklame/>
- Aamodt-Hansen, I. (2014, 27.05). Dette kan hindre deg i å få lån, *Dine Penger*. Hentet fra <http://www.dinepenger.no/spare/dette-kan-hindre-deg-i-aa-faa-laan/23010629>



## Appendices

### Appendix 1) BKN-2002-024

Saken gjaldt om banken skulle frarådet en forbruker mot å ta opp et kredittkort lån på 50.000 kroner. Banken visste på lånetidspunktet at låntaker hadde et lån på bolig på 420.000 kroner og en inntekt på 98.160 kroner. På bakgrunn av denne informasjonen avslo banken søknaden. Senere opplyste låntakeren at han hadde en ikke ubetydelig ekstrainntekt og at denne da måtte tillegges i vurderingen hvorpå banken innvilget lånet. Det avgjørende i saken var følgelig om banken hadde overholdt sin plikt til å foreta en forsvarlig kredittvurdering og om de på bakgrunn av denne burde frarådet. Nemnda kom til at banken utvilsomt skulle frarådet å ta opp lånet. Avgjørelsen ble begrunnet med at det var foretatt en kritikkverdig kredittvurdering. Innvilgelsen av lånet ble bygget på forutsetninger ut fra opplysninger fra låntaker om en ekstrainntekt. Nemnda kom følgelig til en ansvarsdeling mellom bank og låntaker da begge parter måtte kunne tillegges ”skyld”. Låntakers forpliktelser ble lempet med 50 prosent av hovedstolen (Finansklagenemnda, 2002).

## Appendix 2) BKN-2009-090

Klager (låntaker) hadde tatt opp et lån på 500.000 kroner til finansiering av en andel i et borettslag. Samtidig fulgte det med en felles gjeld på 744.000 kroner som var avdragsfri. Klageren anførte at hun hadde fått betalingsproblemer som følge av renteøkning og at banken ikke hadde tatt høyde for økningen i vurderingen. Det avgjørende for nemnda var således og bestemme om kredittvurdering var forsvarlig i henhold til innhentede informasjon og låntakers opplysninger. Nemnda kom til at der hadde forelagt en forsvarlig og grundig kredittvurdering. Banken hadde i sin vurderingen lagt til grunn at låntaker skulle ta ekstraarbeid samt tatt høyde for en renteøkning på 3 prosent. På bakgrunn av det kom nemnda til banken ikke kunne være ansvarlige for etterfølgende omstendigheter som hadde oppstått på låntakers side slik at inntekten ikke ble som forutsatt. Følgelig førte ikke klagen frem (Finansklagenemnda, 2009).

### **Appendix 3) Uttalelse nr. 2011-386**

I denne saken ble det tatt stilling til om det var foretatt en uforsvarlig kredittvurdering og manglende fraråding. Klagerne hadde tatt opp et lån på 3,2 millioner kroner til refinansiering av et boliglån. Boligen ble ved en senere anledning pantsatt og klagerne ble sittende igjen med en restgjeld. I saksbehandlingen kom det frem at klagerne hadde fremlagt uriktig informasjon vedrørende sine inntektsforhold. På bakgrunn av disse forelå det for banken ikke noen frarådingsplikt. I tillegg var taksten på boligen for høy, men også dette forholdet måtte låntaker være nærmest til å bære risikoen for. Følgelig førte ikke klagen frem (Finansklagenemnda, 2011c).

#### **Appendix 4) Uttalelse 2011-268**

I denne saken uttaler Finansklagenemnda seg om Finaref AS hadde plikt til å fraråde klager fra å ta opp forbrukslån og at innklagede part ikke hadde foretatt en tilstrekkelig kredittvurdering. Etter vurdering av saken kom Finansklagenemnda frem til at Finaref AS ikke hadde grunn til å tro at klagers økonomiske situasjon eller andre forhold skulle tilsi at han ikke burde ta opp lån. Videre ble det lagt vekt på at klager hadde betjent lånet over lang tid, og at lånebeløpet var relativt lavt (høyeste lånesaldo utgjorde 30.200 kroner). Angående kredittvurderingen kom nemnda frem til at den forenklede kredittvurderingen som var utført var tilstrekkelig, og dermed førte heller ikke denne klagen frem (Finansklagenemnda, 2011b).

## Appendix 5) BKN-2006-058

Saken omhandler en tvist mellom *klager* og DnB NOR ASA vedrørende produktpakken ”Student” hvor blant annet et MasterCard med kredittgrense på 10.000 og hvor bruksrett på ytterligere 5.000 kroner inngikk. I november 2005 ble avtalen mellom klager og bank oppsagt og den benyttede kreditten på nesten 17.000 kroner ble sendt til inkassobyrået Lindorff. Klager hevdet under saksbehandlingen at banken burde ha frarådet ham å inngå avtalen på grunn av hans økonomiske situasjon, og krevde at hans forpliktelser skulle falle bort eller lempes ihht. finansavtaleloven § 47. På dette tidspunktet var denne typen avtaler regulert av kredittkjøpsloven, og frarådingsplikten kom derfor ikke til anvendelse. Nemnda så heller ingen grunn til at klagers økonomiske situasjon kunne føre til lemping eller frafall av forpliktelsene. Klager fikk ikke medhold i saken (Finansklagenemnda, 2006).

#### **Appendix 6) Uttalelse nr. 2011-477, nr. 2011-476 og nr. 2011-475**

Disse sakene omhandler alle samme klager. Klager tok opp lån og inngikk kredittkortavtaler med flere finansinstitusjoner som til sammen utgjorde 334.000 kroner. Både denne kreditten og klagers inntekt ble benyttet til å finansiere internettspill da klager led av spilleavhengighet. Innklagede banker i disse sakene er hhv. Skandiabanken AB, DnB NOR ASA og yA Bank og Forsikring. Alle bankene bestrider å ha hatt kunnskap om spilleavhengigheten ved avtaleinngåelse, og nemnda konkluderte med at ettersom det var relativt beskjedne beløp og klager hadde en alminnelig god inntekt var heller ikke her grunnlag for fraråding (Finansklagenemnda, 2011d, 2011e, 2011f).

## Appendix 7) Forespørsel om å delta i undersøkelsene

Kjære ...

Som en del av vår siviløkonomutdanning ved Universitetet i Agder (UiA) skriver vi våren 2014 en masterutredning. Vår utredning inngår i en portefølje av masterutredninger skrevet ved UiA som tar for seg personlig økonomi og privatpersoner og finansmarkedet. Vi vektlegger i utredningen hovedsakelig forhold knyttet til forbrukernes opptak av usikrede lån. I den anledning er det sterkt ønskelig å gjøre noen intervjuer med ansatte i finansieringsselskaper som kan si noe om interne retningslinjer for kredittvurdering og intern policy for innvilgelse av lånesøknader. Vi kommer ikke til å publisere navn på person eller bank/finansieringsforetak, men gjengi kilde som for eksempel ”stort foretak”, ”norsk foretak” e.l. slik at det ikke skal være mulig å identifisere hvem som har svart.

For oss er det ønskelig å få gjennomført intervjuene så raskt som mulig. Vi håper du kan hjelpe oss med å formidle kontaktinformasjon til den i din bedrift som best kan svare på spørsmål om interne retningslinjer for kredittgivning til forbrukere. Det vil ta omtrent en time å gjennomføre intervjuet. (Vi vil sende en e-post med lenke til undersøkelsen til denne personen. Det vil ta 15-20 minutter å svare på undersøkelsen.)

Tema for masterutredningen er frarådingsplikten i forbindelse med innvilgning av usikrede lån (kredittkort, kredittkjøp og forbrukslån) i størrelsesorden 10.000 til 400.000 kroner. Formålet er å undersøke anvendelsen av plikten og om denne fungerer etter sin hensikt. For å få til dette trenger vi din hjelp.

Dersom du har spørsmål angående undersøkelsen, kan du ta kontakt med Ellen K. Nyhus: [ellen.k.nyhus@uia.no](mailto:ellen.k.nyhus@uia.no), mobil: 977 50 766. Nyhus er professor ved Universitetet i Agder og er veileder for utredningen.

Med vennlig hilsen  
Ragnhild Garaas og Karina Sloth Grindland  
Masterstudenter ved UiA

## Appendix 8) Intervjuguide – internettbasert spørreundersøkelse

SurveyXact

Ramboll Management Consult... (DK) <https://www.survey-xact.no/serviet/com.pls.morpheus.web.pages.CoreRespondentCollectLinkAno>

Google

Hei!

Tusen takk for at du tar deg tid til å svare på denne undersøkelsen om usikret lånoptak. Det vil ta omlag 15-20 minutter å svare.

Med vennlig hilsen  
Ragnhild Garaas og Karina Sloth Grindland

Forrige  Neste

SurveyXact

Ramboll Management Consult... (DK) <https://www.survey-xact.no/serviet/com.pls.morpheus.web.pages.CoreRespondentCollectLinkAnonym>

Google

**Kredittvurderingspraksis**

Hvilke kriterier legges til grunn ved lånoptak av usikret gjeld *større enn kr 100.000*?

Om lånsøker har betalingsmerkninger. Gir det automatisk avslag?

Om lånsøker har fast inntekt, beskriv de inntektsnivåer som gir avslag eller frarådning.

Forrige  Neste

SurveyXact

Ramboll Management Consult... (DK) <https://www.survey-xact.no/serviet/com.pls.morpheus.web.pages.CoreRespondentCollectLinkAnonym>

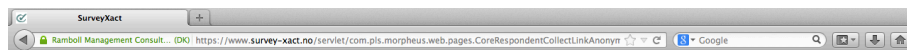
Google

Dersom lånsøker har gjeld fra før, beskriv det gjeldsomfang som fører til avslag eller frarådning.

Er det andre forhold som vektlegges i behandlingen av søknaden?

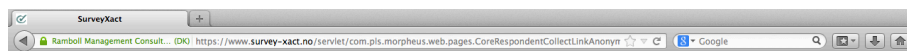
Forrige  Neste





Har selskapet noe eget kredittvurderingssystem, f.eks. et scorekort e.l., for klassifisering av potensielle kunder?

- Ja
- Nei



Hva inngår i et slikt kredittvurderingssystem?

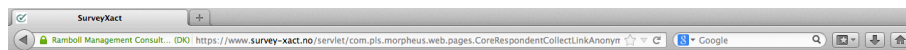
- Alder
- Gjeldsgrad
- Betalingshistorikk
- Lønnslipper
- SIFO-referansetall
- Gjeld i andre foretak

Er det eventuelt noe annet som inngår i dette systemet?

Vennligst angi

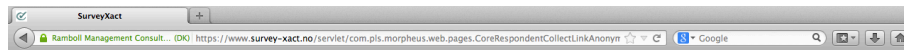
1) Maksimal score for systemet, 2) ved hvilket nivå frarådning inntreer og 3) hvilket nivå som fører til avslag.

Har selskapet noen retningslinjer for maksimal størrelse på lån uten sikkerhet som kan tilbys privatpersoner?



Hvilken dokumentasjon bes lånesøker om å fremvise ved søknad om lånopptak av usikret gjeld?

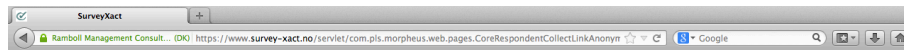
- Siste måneds lønnslipp
- Seneste selvangivelse
- Seneste kontoutskrifter
- Annet, vennligst spesifiser



Har selskapet ulike retningslinjer for kredittvurdering avhengig av lånets størrelse eller egenskaper ved kunden?

- Ja
- Nei

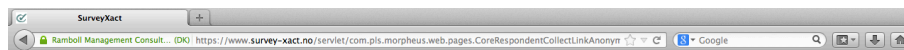
Forrige  Neste



Har du noen gang frarådet en kunde å ta opp et usikret lån?

- Ja
- Nei

Forrige  Neste



Hvorfor ble det frarådet, hvor ofte frarådes det, og i hvilke tilfeller benyttes frarådning?

Forrige  Neste

SurveyXact

Ramboll Management Consult... (DK) https://www.survey-xact.no/servelet/com.pls.morpheus.web.pages.CoreRespondentCollectLinkAnonym

Hvilke retningslinjer og opplæringsopplegg har selskapet i forbindelse med informasjon vedrørende frarådningsplikten?

Opplerver du at det har vært noen endring i kredittvurderingspraksis etter lovendringen i 2010?

Forrige Neste

SurveyXact

Ramboll Management Consult... (DK) https://www.survey-xact.no/servelet/com.pls.morpheus.web.pages.CoreRespondentCollectLinkAnonym

Hvordan opplever du frarådningspliktens funksjon og anvendelse i forbindelse med innvilgning av usikrede lån?

Har du noen tanker omkring tiltak som kan føre til at frarådningsplikten benyttes på en bedre måte?

Forrige Neste

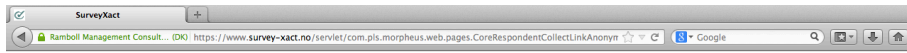
SurveyXact

Ramboll Management Consult... (DK) https://www.survey-xact.no/servelet/com.pls.morpheus.web.pages.CoreRespondentCollectLinkAnonym

Tror du en økning i bruken av frarådning vil kunne føre til en reduksjon i utlånsmengden?

Ja  
 Nei  
 Vet ikke

Forrige Neste



Tusen takk for at du tok deg tid til å svare på undersøkelsen!

[Forrige](#)

[Avslutt](#)

## Appendix 9) Intervjuguide – dybdeintervju

Spørsmålene blir ikke gjengitt i sin helhet, men det gis en fyldig disposisjon for temaene som ble dekket under intervjuene.

### 1. Introduksjon

- Introduksjon av intervjuer og tema for utredningen
- Opplyse om at informanten og informantens arbeidsplass vil holdes anonym
- Gjøre oppmerksom på lydopptak, men at dette kun er til internt bruk

### 2. Informasjon om informanten

- Utdanning
- Erfaring som rådgiver/saksbehandler i bank/finansieringsselskap?

### 3. Forståelse av sin rolle som rådgiver

- Hvordan gjennomføres kundemøter? (Ansikt-til-ansikt, telefon, internett, osv.?)
- Hva er målet med et kundemøte?
- Hvilke kjennetegn har en god kunde?
- Hva synes du om nivået på kunders generelle kunnskap om økonomi (for eksempel forståelse av effektiv rente)?
- I hvilken grad påvirker kundens generelle kunnskapsnivå saksbehandlingen?
- Hva legger du spesielt vekt på at kunden skal forstå etter et møte?
- Vil du karakterisere deg selv som rådgiver eller som selger?
- Hvilket fokus har banken på salg av ulike produkter?
- Er det noen typiske konflikttemaer i kundemøter? Noe som er spesielt vanskelig å ta opp?
- Hvilke tanker har du omkring det å selge usikrede lån (bekymring for forpliktelsen låntakerne påtar seg for eksempel)?
- Hvordan markedsføres usikrede lån i deres institusjon?

#### **4. Låntakers opplysningsplikt**

- Hvilken informasjon bes låntaker om å dele ved innvilgning av usikret lån?
- Pleier kundene å bidra med all sentral informasjon og opplysninger som er relevante for å kunne foreta en god kredittvurdering?
- I hvilken grad etterprøves de opplysningene som gis?
- Har du opplevd at kundene holder tilbake sentral informasjon eller oppgir feilaktig informasjon om sin økonomiske situasjon?

#### **5. Rådgivningsprosessen**

- Hvordan foregår en vanlig rådgivningsprosess i forhold til usikrede lån (forbrukslån, kredittlån osv.?)
- Hvilken informasjon legges til grunn ved kredittvurdering av en kunde?
- Bruker banken et eget kredittscoringssystem? Hva inngår i dette i så fall?
- Har banken noe system for klassifisering av kunder?
- I hvilken grad føler du at du kan benytte egenvurdering og skjønn i rådgivningsprosessen?
- Hvordan beregnes lånestørrelsen en kunde kan få?
- I hvilken grad benytter du andre faktorer i vurderingen av om en kunde kan få lån (betalingsvilje, fremtidige økonomiske utsikter og lignende)?
- Har dere noen incentiver for salg i banken (bonuser, muntlig skryt eller lignende)? Har det vært noen endringer i slike incentiver de siste årene?
- Hva tenker du om et eventuelt gjeldsregister? – Ville du benyttet deg av den typen informasjon dersom det var tilgjengelig?
- Har du observert noen endringer i produkttilbudet av usikrede lån, i så fall, hvilke?

#### **6. Frarådingsplikt**

- Har du noen gang frarådet en kunde å ta opp et usikret lån? – Hvorfor/hvorfor ikke?
- Hva skal til for at du velger å fraråde?
- Hvor godt kjenner du til frarådingsplikten?
- Hva er bankens retningslinjer for fraråding, har disse endret seg siden lovendringen i 2010?
- Ved fraråding, når i prosessen skjer dette, og på hvilken måte?
- Hvordan reagerer kundene på en eventuell fraråding?

- Dersom du har arbeidet som rådgiver også før plikten kom; føler du at frarådingsplikten har endret måten du foretar en kredittvurdering på?
- Hvor mener du skillet mellom fraråding og avslag går?
- I hvilken grad føler du at frarådingsplikten beskytter kunden? – Beskytter den banken?
- Hvordan ser du på frarådingsplikten i forhold til usikrede lån? Ren formalitet, eller har den en faktisk funksjon?
- Har du noen tanker omkring det å få frarådingsplikten mer effektiv?
- Har du noen tanker omkring andre tiltak som kan være hjelpsomt med tanke på kredittvurdering?
- Har du noen tanker omkring det økende gjeldsopptaket i Norge?

Appendix 10) Resultattabell internettbasert undersøkelse

Spørsmål	Mellomstor	Stor 1	Stor 2	Stor 3	Ukjent	Ukjent
Betalingsanmerking fører til automatisk avslag?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Inntektsnivå for innvilgning av usikret lån	Gjeldsgrad større enn 3	Minimum 200.000	Ikke svar	Maksimalt usikret gjeld utgjør 60 % av inntekten	Minimum 200.000	Uomtvistelig god og stabil inntekt
Gjeldsomfang som fører til avslag	Avhenger av omstendighetene	Høy gjeldsgrad	Ikke svar	Gjeldsgrad og må tåle rentepåslag	Gjeld ses opp mot inntekt	Maksimalt beløp kr 100.000
Vektlegging av andre forhold	Strengere med nye kunder	Alder, andel usikret gjeld, stabil inntekt, skal ha bodd i Norge i 3 år	Lønns- og gjeldshistorikk, betalingshistorikk, alder, arbeid og utdanning	Adressestabilitet, bosted, historisk inntekt	Eiet bolig, andre kort	Nei
Eget kredittscorensystem	Ja	Ja	Ikke svar	Ja	Ja	Ja
Hva inngår i systemet?	Alder, gjeldsgrad, betalingshistorikk	Alder, gjeldsgrad, betalingshistorikk, lønns slipper, SIFO-tall, gjeld i andre foretak	Ikke svar	Alder, gjeldsgrad, betalingshistorikk, lønns slipper, SIFO-tall, gjeld i andre foretak	Alder, gjeldsgrad, betalingshistorikk, gjeld i andre foretak	Alder, gjeldsgrad, betalingshistorikk, lønns slipper, SIFO-tall, gjeld i andre foretak



Spørsmål	Mellomstor	Stor 1	Stor 2	Stor 3	Ukjent	Ukjent
Annet som inngår i systemet	Næringsinteresser, inntekts- og formuesendring, parring, overtrekk	Ikke svar	Ikke svar	Lønnslipper og selvangivelse	Boligsituasjon, sivilstatus, andre kort	Risiko-klassifisering
Retningslinjer for maksimal størrelse på usikret lån	Ved lån større enn kr 100.000 må beslutningen løffes et nivå	Kr 200.000	Kr 100.000	Kr 400.000	Kr 300.000	Kr 100.000
Dokumentasjon fra lånesøker	Siste måneds lønnslipp, seneste selvangivelse	Siste måneds lønnslipp, seneste selvangivelse, næringsoppfølging	Siste måneds lønnslipp, seneste selvangivelse, seneste kontoutskrift	Siste måneds lønnslipp, seneste selvangivelse, dokumentasjon på ekstraintekt	Siste måneds lønnslipp, seneste selvangivelse	Siste måneds lønnslipp, seneste selvangivelse
Ulike retningslinjer for ulike lånestørrelser/ karakteristika ved kunden?	Ja	Nei	Nei	Ja	Ja	Nei
Frarådet et usikret lån?	Nei	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Spørsmål	Mellomstor	Stor 1	Stor 2	Stor 3	Ukjent	Ukjent
Hvorfor ble det frarådet?	Ikke relevant	Betjeningsevne	Negativ likviditet fører til fraråding	Kunder som ønsker å foreta disposisjoner som er til sin ugunst får ikke utbetalt lån	Ikke relevant svar	Variierende inntekt, gir som regel ikke lån hvis det må frarådes
Retningslinjer og opplæring rundt frarådingsplikt	Ikke relevant svar	Ikke svar	Retningslinjer er nedfelt i kredithåndbok. Gjennomføres omfattende opplæring av alle nyansatte	Rekrutterer erfarne personer til kredittavdelingen. Kurs av alle nyansatte	Opplæring i å være en ansvarlig kredittgiver	Alle med kundeansvar får opplæring i regelverket. I utgangspunktet AFR-godkjent
Endring i kredittvurderingspraksis siden 2010?	Nei	Ja	Ja	Nei	Ja	Både-og
Oppfattelse av frarådingspliktens funksjon	Paradoks at man låner ut samtidig som man fraråder	De personene plikten er ment for leser den mest sannsynlig ikke	Ikke relevant svar	Mindre relevant på usikrede lån. Ser på opplysningsplikten som viktigere	Ikke relevant svar	Plikten er ikke relevant, avslår fremfor å fraråde usikrede lån

Spørsmål	Mellomstor	Stor 1	Stor 2	Stor 3	Ukjent	Ukjent
Effektivisering av frarådningsplikten	Gjeldsregister	Kan ikke komme på noe	Kan ikke komme på noe	Norge er privilegert med et godt Finanstilsyn og Forbrukerombud, noe som sikrer konkurransevilkår	Gjeldsregister	Kan ikke komme på noe
Reduksjon i utlånsmengde ved økt bruk av fraråding?	Vet ikke	Nei	Ja	Nei	Ja	Vet ikke