

# Boliglån: Fungerer frarådningssplikten etter sin hensikt?

**Lene Marita Solvang Kivela**

**Veileder**

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 inntår for de metoder som er anvendt og de konklusjoner som er trukket.*

Universitetet i Agder, 2013

Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

Institutt for økonomi/Handelshøyskolen Kristiansand

## Forord

Denne utredningen er skrevet som en avsluttende del av min utdanning i økonomi og administrasjon, Siviløkonom, ved Universitetet i Agder. Min spesialisering har vært innenfor internasjonal ledelse og strategi. Utredningen utgjør tretti studiepoeng og den er gjennomført i siste semester av studiet. Utredningen omhandler frarådningssplikten rådgivere har ved utgivelse av boliglån. De siste fem årene har det kommet flere innstramminger og retningslinjer i forhold til forsvarlig utlånspraksis til boligformål fra Finanstilsynet. Jeg har blant annet arbeidet i bank ved siden av studiene, og i løpet av den tiden fanget jeg interesse for rådgivningsprosessen og forholdene rundt utgivelse av boliglån. På grunnlag av dette utviklet utredningens tema seg til å omhandle hvorvidt frarådningssplikten fungerer etter sin hensikt.

Det har vært en utfordrende prosess, samtidig som den har vært spennende og lærerik. Det har vært utfordrende å ta fatt på noe man aldri har gjort før og man starter virkelig med blanke ark, i tillegg kan det til tider være utfordrende å holde motivasjonen oppe over lengre tid. Men som nevnt har det også vært spennende å samle inn relevant data og analysere disse, samtidig som man ser utredningen ta form. Jeg har også lært mye om måten jeg selv jobber på og erfart at planlegging er en viktig del av det å skrive en utredning.

Det er også flere personer jeg vil takke. Først vil jeg rette en stor takk til min veileder, professor Ellen Katrine Nyhus, for hennes engasjement, innspill og gode tilbakemeldinger. Kunnskapen hennes på dette området har vært helt avgjørende for denne utredningen. I tillegg vil jeg rette en takk til Dag Jørgen Hveem, for nyttige innspill. Jeg vil også takke de seks rådgiverne som tok seg tid til å bli intervjuet, uten deres hjelp ville ikke utredningen vært slik den foreligger i dag. Jeg vil også gjerne takke familien min for uvurderlig støtte gjennom både studietiden og arbeidet med utredningen. Og en ekstra takk rettes til mine gode venner og medstudenter for en flott studietid ved Universitetet i Agder!

Kristiansand 30.05.2013

Lene Marita Solvang Kivela

## Sammendrag

Hovedformålet med utredningen er å undersøke hvorvidt frarådningsplikten ved utgivelse av boliglån overholdes. Utredningen tar også tak i hvordan fraråding praktiseres, og sammenligner tre banker av ulik størrelse; en liten, en mellomstor og en stor. Det ble til sammen intervjuet seks rådgivere, det vil si to rådgivere fra hver bank. I intervjuene ble det blant annet stilt spørsmål i forhold til rådgivningsprosessen, rådgivernes rolle og frarådning.

Utredningen deles inn i fem deler. Den første delen omhandler introduksjon til tema og utredningens begrensninger. Del to presenterer teori som er relevant i forhold til rådgivningsprosessen, samt faktorer på kundens side og faktorer på rådgivers side som kan være med å forklare nærmere om forholdene rundt frarådningsplikten. I del tre presenteres den kvalitative metoden som er anvendt. Her forklares grunnlaget for valg av metode, utvalg, datainnsamling og dataanalyse. Del fire omhandler selve analysen av den innsamlede dataen og her får man et bedre innblikk i hva rådgiverne faktisk har svart i intervjuene. Del fem er den avsluttende delen, hvor det oppsummeres og gis konklusjoner i forhold til de innsamlede dataene. I tillegg gis det forslag til videre forskning.

Det avdekkes at rådgivningsprosessen er en kompleks prosess, med mange innspillende faktorer. Det viser seg også at det er variasjon i hvordan frarådningsplikten faktisk praktiseres. Det drøftes også nærmere hvorvidt frarådningsplikten fungerer etter sin hensikt; om den beskytter forbrukerne.

## Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>2</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>3</b>
<b>Figurliste</b> .....	<b>6</b>
<b>Tabelliste</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Innledning</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 Introduksjon</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 Utredningens oppbygging</b> .....	<b>11</b>
1.2.1 Avgrensning.....	11
1.2.2 Modell for utredning av frarådningsplikten ved boliglån.....	12
<b>2. Bakgrunn og teori</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1 Rådgivningsprosessen</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2 Faktorer hos kunden</b> .....	<b>18</b>
2.2.1 Kundens økonomiske situasjon .....	18
2.2.2 Kundens generelle kunnskap om økonomi og økonomisk forståelse.....	23
<b>2.3 Faktorer hos rådgiveren</b> .....	<b>27</b>
2.3.1 Bankens kredittscoringssystem, bankens retningslinjer og lover.....	27
2.3.2 Kjennskap til kunden og grad av egenvurdering.....	33
<b>2.4 Andre undersøkelser om frarådningsplikten</b> .....	<b>33</b>
<b>2.5 Oppsummering av teori</b> .....	<b>34</b>
<b>3. Metode</b> .....	<b>36</b>
<b>3.1 Forskningsprosess og valg av metode</b> .....	<b>36</b>
<b>3.2 Utvalg</b> .....	<b>37</b>
3.2.1 Utvalgsstørrelse .....	37
3.2.2 Utvalgsstrategi.....	38
3.2.3 Rekruttering av informanter .....	38
<b>3.3 Datainnsamling</b> .....	<b>39</b>
3.3.1 Gjennomføring.....	40
<b>3.4 Dataanalyse</b> .....	<b>42</b>
<b>3.5 Pålitelighet og gyldighet</b> .....	<b>43</b>
3.5.1 Reliabilitet .....	43
3.5.2 Validitet .....	44
<b>4. Analyse og funn</b> .....	<b>46</b>
<b>4.1 Rådgivningsprosessen</b> .....	<b>47</b>
4.1.1 Kundens økonomiske situasjon .....	48
4.1.2 Kundens økonomiske kunnskap og forståelse .....	49
4.1.3 Lover og bankenes retningslinjer .....	50
4.1.4 Bankenes kredittscoringssystemer .....	53
4.1.5 Grad av egenvurdering og skjønn .....	54
4.1.6 Oppsummering.....	55
<b>4.2 Rådgiverens rolle</b> .....	<b>56</b>
4.2.1 Forholdet mellom kunde og rådgiver .....	57
4.2.2 Rådgiverens dobbeltrolle .....	58
4.2.3 Bonuser og incentiver .....	59
4.2.4 Oppsummering.....	59
<b>4.3 Frarådning</b> .....	<b>60</b>
4.3.1 Kriterier for frarådning .....	61
4.3.2 Praktisering av frarådning i de ulike bankene .....	63
4.3.3 Skillet mellom frarådning og avslag.....	65

4.3.4 Oppsummering.....	66
<b>5. Avslutning.....</b>	<b>68</b>
5.1 Oppsummering av funn.....	68
5.2 Konklusjon .....	69
5.2 Implikasjoner og forslag til videre forskning.....	72
<b>6. Referanseliste .....</b>	<b>74</b>
<b>7. Vedlegg .....</b>	<b>77</b>

## Figurliste

<b>Figur 1.1:</b> Elementer ved rådgivningsprosessen, faktorer ved frarådning og avslag. ....	<b>12</b>
<b>Figur 2.1:</b> Porteføljen fordelt på belåningsgrad og formål for lånet, andel av antall lån. Hentet fra Finanstilsynets boliglånsundersøkelse (2012), side 8. ....	<b>19</b>
<b>Figur 2.2:</b> Andel lån utover Finanstilsynets retningslinjer om maksimal belåningsgrad. Hentet fra Finanstilsynets boliglånsundersøkelse (2012), side 9.....	<b>31</b>

## Tabelliste

<b>Tabell 1. 1:</b> Finansieringsformål. Hentet fra Boliglånsundersøkelsen (2012), side 6, hvor den rapporterte porteføljen består av de 28 største boliglånsbankene i Norge. ....	<b>9</b>
<b>Tabell 4.1:</b> Bakgrunnsinformasjon om informantene.....	<b>47</b>
<b>Tabell 4.2:</b> Sammenligning av de tre ulike bankene i forhold til rådgivningsprosessen. ....	<b>56</b>
<b>Tabell 4.3:</b> Sammenligning av de tre ulike bankene i forhold til rådgiverens dobbeltrolle.....	<b>60</b>
<b>Tabell 4.4:</b> Særlige forsvarlighetsvurderinger. ....	<b>62</b>
<b>Tabell 4.5:</b> Sammenligning av de tre ulike bankene i forhold til frarådning. ....	<b>67</b>

# 1. Innledning

## 1.1 Introduksjon

Formålet med denne utredningen er å undersøke om frarådningsplikten ved boliglån fungerer etter sin hensikt; nemlig å beskytte forbrukerne. Frarådningsplikt innebærer at rådgiverne er rettslig pliktet til å fraråde kundene å ta opp boliglån i tilfeller hvor det er faktorer som peker på at kundene ikke har god nok betjeningsevne. I tillegg til det overordnede forskningsspørsmålet vil det også utredes hvordan plikten praktiseres i ulike banker. Utredningen tar utgangspunkt i faktorer som kunders økonomiske situasjon, kunders kunnskap og bankenes retningslinjer. Det er utført intervjuer av rådgivere i tre banker av ulik størrelse og analysedelen av utredningen tar utgangspunkt i disse intervjuene. Det bør også nevnes at det tidligere har blitt laget utredninger om frarådningsplikten, men disse har hatt juridiske utgangspunkt. Stine Eliassen sin utredning fra 2009; "Bankenes frarådningsplikt ovenfor låntakere – blir formålet oppfylt?" (Eliassen, 2009), er et eksempel på en slik utredning. Denne utredningen har derimot et sterkere fokus på også andre sider ved frarådningsplikten. Eksempler på dette er hvordan rådgivere og kunder blir påvirket av plikten, samt hvordan den praktiseres i banker av ulik størrelse.

Finanstilsynet har siden 1994 publisert årlige boliglånsundersøkelser. Disse undersøkelsene rapporterer informasjon fra et antall norske banker, og i 2012 besto den undersøkte porteføljen av de 28 største bankene for boliglån i Norge. Informasjonen som rapporteres omhandler endringer i boligmarkedet og utvikling i nordmenns opptak av lån. Frarådningsplikten er tilstede for å forhindre at kunder tar opp for mye lån. Imidlertid viser tallene fra fjorårets boliglånsundersøkelse at nordmenn fremdeles tar opp mye lån. Man stiller seg da spørsmål om frarådningspliktens hensikt oppfylles. I følge boliglånsundersøkelsen fra i fjor (Finanstilsynet, 2012a) har 17% av den rapporterte porteføljen i undersøkelsen en belåningsgrad på bolig som er høyere enn Finanstilsynets anbefaling på 85 %.

Sammenligner vi dette med 2011, ser vi at 22 % av lånene hadde en høyere belåningsgrad enn 90 %. Disse to tallstørrelsene er ikke direkte sammenlignbare, ettersom kravet til belåningsgrad er endret fra 90 % til 85 %, men det gir et visst bilde av antall lån med høy belåningsgrad. Selv om Finanstilsynets anbefaling for maksimal belåningsgrad har blitt strengere, er det fremdeles mange som har belåning utover 85 % av boligens verdi. I tillegg til dette viser undersøkelsen at omfanget av lån med avdragsfrihet også reduseres noe; i 2011 var lån med avdragsfrihet på det høyeste nivået registrert siden Finanstilsynet begynte sine årlige boliglånsundersøkelser i 1994. Dette gjaldt nesten hvert fjerde lån, men Boliglånsundersøkelsen fra 2012 (Finanstilsynet, 2012a) viser at dette har blitt redusert til å gjelde hvert sjettede lån.

Gjennomsnittlig avtalt løpetid forsetter derimot å øke, og fjorårets undersøkelse sier at den ligger på i overkant av 23 år. I tillegg sier rapporten at i 16 % av samtlige saker hadde det vært avvik fra bankenes interne retningslinjer for betjeningsevne og/eller belåningsgrad. Undersøkelsen forteller oss at det vises en liten forbedring fra 2011 til 2012, men at tallene fortsatt er noe høye. Nordmenn belåner mye av boligens verdi, betaler ned gjelden sakte og har lange perioder med avdragsfrihet. Det er derfor viktig å undersøke årsaker til dette, samt å finne løsninger som kan hindre gjeldsvekst og bedre forbrukernes personlige økonomi.

I tillegg ser vi stadig oppslag i media som omhandler økte boligpriser og økt boliggjeld, og dette har gitt interesse til videre undersøkelse. I Boliglånsundersøkelsen fra 2012 (Finanstilsynet, 2012a) ser vi at andelen gjeld som gikk til kjøp av bolig i 2012 er noe lavere enn det var i 2011, men betydelig høyere enn i perioden fra 2005 til 2010. Dette illustreres i tabellen under:



### Finansieringsformål (antall lån)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Kjøp av bolig/nybygg	26 %	27 %	26 %	29 %	26 %	32 %	41 %	<b>38 %</b>
Andre formål/refin.	74 %	73 %	74 %	71 %	74 %	68 %	59 %	<b>62 %</b>

Tabell 1. 1: Hentet fra Boliglånsundersøkelsen (2012), side 6, hvor den rapporterte porteføljen består av de 28 største boliglånsbankene i Norge.

Etter hvert som husholdningenes samlede lån øker, ser vi også at flere og flere forbrukere får problemer med å betale tilbake gjelden de har opparbeidet seg. Fungerer rådgivningsprosessen optimalt når vi har en slik utvikling? Har frarådningsplikten ved boliglån en reell funksjon eller fungerer den kun som en beskyttelse for banken? Virker reguleringene etter sin hensikt i forhold til opptak av boliglån? Dette er noen av de spørsmålene denne utredningen vil ta tak i.

Det innføres også stadig flere retningslinjer og reguleringer som skal virke preventivt ovenfor forbrukerne. Vi har for eksempel Finanstilsynets retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis til boligformål (Finanstilsynet, 2011b), som blant annet sier at kundenes totale økonomiske situasjon skal tas hensyn til ved vurdering av betjeningsevne. I tillegg til dette må bankene legge inne en renteøkning på minst 5 prosentpoeng ved vurdering av betjeningsevne. Dette vil i praksis si at man tar høyde for at kundens økonomi kan tåle en renteoppgang på 5 prosentpoeng. Retningslinjene sier også at lån normalt ikke må overstige 85 % av boligens verdi (Finanstilsynet, 2011b). Dette er bare et fåtall av mange krav og retningslinjer som banker må følge, men virker disse retningslinjene etter sin hensikt; beskytter de forbrukerne?

Det er grunn til å stille seg disse spørsmålene når man ser at låneveksten forsetter i alle deler av befolkningen til tross for alle reguleringene. Par i aldersgruppen 67 år og oppover har i gjennomsnitt 230 000 kroner i lån, par i

aldersgruppen 45-66 har over tre ganger så mye, det vil si 730 000 kroner i lån. Men det er de yngre aldersgruppene som har mest lån; par med barn under 7 år har i gjennomsnitt nesten 2 000 000 kroner i lån, par i aldersgruppen 16-44 år har neste like mye i lån. Ser man tilbake til 2004, hadde begge disse aldersgruppene langt under 1 000 000 kroner i lån, henholdsvis 730 000 kroner og 630 000 kroner (ssb.no, 2013).

Det er trolig mange faktorer og sammensatte forhold som spiller inn på norske husholdningers gjeldsvekst, og denne utredningen har begrensninger i forhold til tid og ressurser, og oppgaven avgrenses deretter. Utredningen ser kun på utlånspraksis i forhold til boliglån, dette innebærer rådgivningen som gis av finansielle rådgivere og de retningslinjer som må følges ved denne prosessen.

Rådgivningsprosessen består av ulike elementer og ett av disse er frarådningsplikten. Dette er en plikt finansrådgivere har når de evaluerer kundens betalingsevne og evne til å bære gjeld. I de tilfeller hvor ulike faktorer peker mot at en kunde ikke har god nok evne til å betjene et boliglån, er rådgiverne pliktige til å fraråde kunden i å ta opp boliglånet. Med andre ord så bør ikke profesjonelle långivere yte lån som låntakeren ikke har økonomisk evne til å bære (NOU, 1994). Frarådningsplikten er fastsatt i finansavtaleloven § 47 (Finansavtaleloven, 1999), hvor det står at en slik fraråding skal skje skriftlig og hvis mulig også muntlig. Hvis kunden velger å ta opp lånet på tross av frarådingen må kunden skrive under på at han/hun har blitt frarådet av rådgiver å ta opp lånet. I tilfeller hvor fraråding bør skje og ikke har blitt gjennomført kan lånet lempes så vidt det finnes rimelig.

Det er derfor interessant å se på frarådningsplikten som rådgiverne har og om denne plikten beskytter banken eller forbrukeren, eller om det er tilfelle at plikten beskytter banken i tillegg til å forhindre uheldige låneopptak. De siste årene kan man også observere at bankvirksomhet har blitt mer og mer salgsrettet; er det slik at rådgiverne har blitt selgere? Blir graden av fraråding eventuelt påvirket av dette? Det er mange interessante spørsmål som bør

undersøkes, men utredningens overordnede problemstilling er om frarådningsplikten blir overholdt og om den fungerer etter sin hensikt.

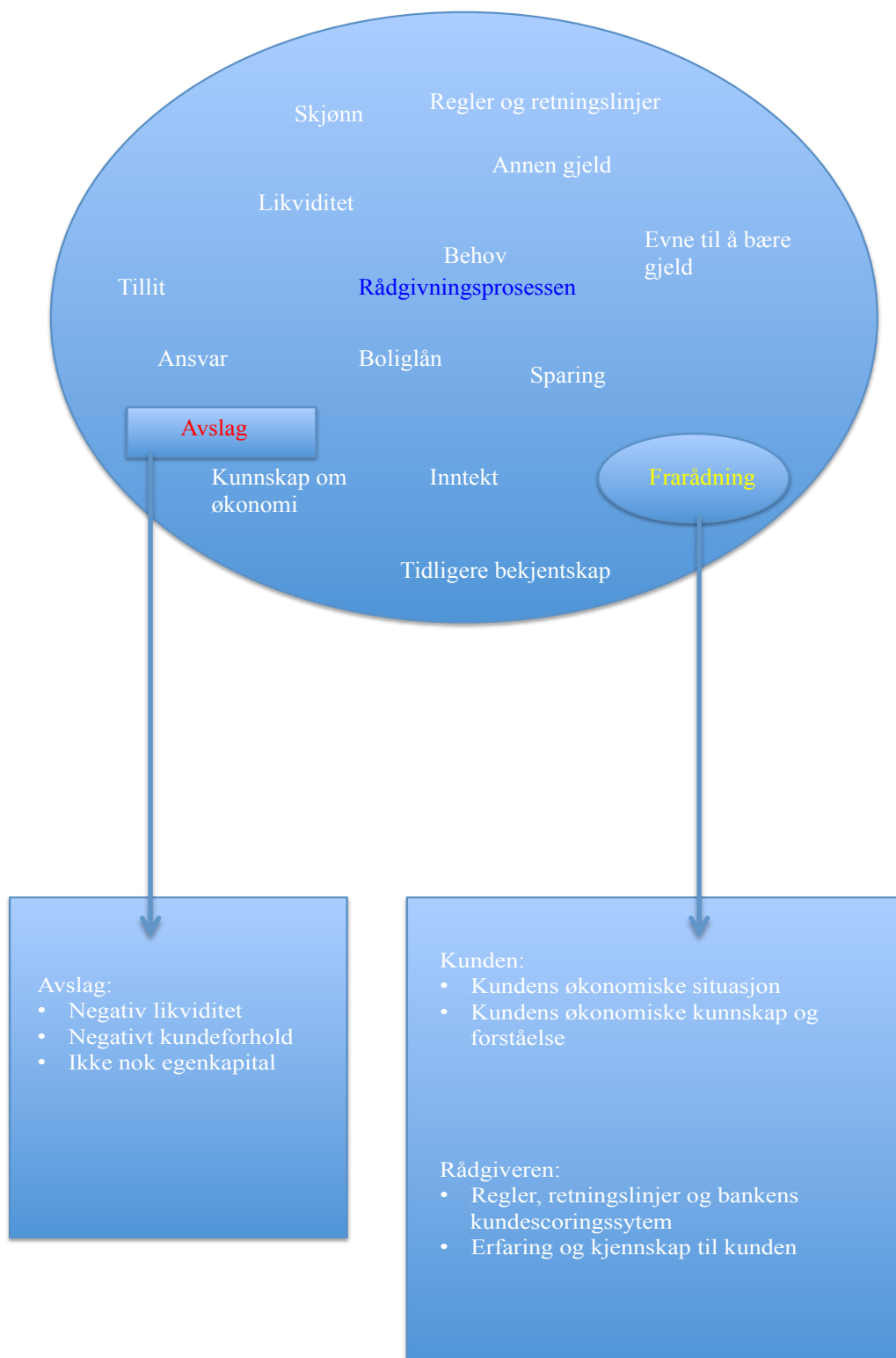
## 1.2 Utredningens oppbygging

### 1.2.1 Avgrensning

Utredningen har en kvalitativ tilnærming og på grunnlag tidsbegrensninger og tilgjengelige ressurser er det foretatt seks intervjuer. Alle intervjuene er av autoriserte finansielle rådgivere som arbeider i bankvirksomhet, hvor rådgivernes primære arbeidsområde er boliglån, sparing og forsikringer. Det bør nevnes at autorisasjonen for finansielle rådgivere handler om finansielle plasseringer og ikke boliglån. Sparing og forsikring er ikke hensyntatt i utredningen ettersom dette ville krevd mer tid enn disponert. Det skal nevnes at rådgivere som ikke er autorisert, også kan gi ut boliglån, men de kan i prinsippet ikke gi råd om sparing og investering.

Utredningen tar utgangspunkt i at det er mange faktorer som påvirker både rådgivningsprosessen som helhet, samt påvirker selve frarådningsplikten. Utredningen er derfor innom områder som kundens økonomiske situasjon, kunders generelle forståelse av økonomi, samt bankenes ulike kredittscoringssystemer og kriterier som legges til grunn ved en fraråding. Det er også relevant å se nærmere på regler og retningslinjer som bankene må etterfølge. Utredningens fokus er som tidligere nevnt frarådningsplikten, og summen av de ovennevnte faktorene vil forhåpentlig gi et klarere bilde av hvordan og i hvilken grad frarådningsplikten blir overholdt i ulike banker. Det er derfor også interessant å se på de ulike rådgivernes vurdering av fraråding, samt å se på ulikheter i bankenes systemer for vurdering av betjeningsevne og likviditet.

## 1.2.2 Modell for utredning av frarådningsplikten ved boliglån



Figur 1.1: Elementer ved rådgivningsprosessen, faktorer ved frarådning og avslag.

Figur 1.1 illustrerer noen av elementene i rådgivningsprosessen og vi ser at avslag og frarådning kan være deler av prosessen. Avslag innebærer at en kunde ikke får innvilget boliglån. Grunner til det kan være fordi kunden har negativ likviditet og dermed ikke har nok penger til overs til å betjene et boliglån. Andre grunner kan være at kunden har et negativt kundeforhold til banken som kjennetegnes av betalingsanmerkninger og purringer eller at kunden ikke har nok egenkapital. Frarådning kommer for eksempel inn i bildet når kunden ligger på grensen til å ha god nok likviditet, altså når det foreligger marginal betjeningsevne hos kunden. Figuren illustrer faktorer som kan påvirke praktiseringen av frarådningssplikten ved å dele opp i to kategorier; faktorer på kundens side og faktorer på rådgivers side. Denne kategoriseringen gjøres for å betjene formålet for utredningen hensiktsmessig, og representerer de faktorene som er relevant å kikke nærmere på for å undersøke om frarådningssplikten overholdes. I tillegg er det relevant å kikke på hvor i rådgivningsprosessen frarådingen skjer. Er dette noe som blir presentert for kunden tidlig eller sent i prosessen? Og ikke minst, hvordan blir frarådingen presentert?

Resten av utredningen er organisert som følger; del to presenterer teori som er relevant i forhold til rådgivningsprosessen, samt faktorer på kundens side og faktorer på rådgivers side som kan være med å forklare nærmere om forholdene rundt frarådningssplikten. I del tre presenteres den kvalitative metoden som er anvendt. Her forklares grunnlaget for valg av metode, utvalg, datainnsamling og dataanalyse. Del fire omhandler selve analysen av den innsamlede dataen og her får man et bedre innblikk i hva rådgiverne faktisk har svart i intervjuene. Del fem er den avsluttende delen, hvor det oppsummeres og gis konklusjoner i forhold til de innsamlede dataene. I tillegg gis det forslag til videre forskning.

## 2. Bakgrunn og teori

I dette kapittelet presenteres litteratur og teorier som er relevante for den videre undersøkelsen av om frarådningsplikten blir overholdt.

### 2.1 Rådgivningsprosessen

Finansiell rådgivning er en omfattende prosess med mange innvirkende elementer. En kunde kommer til rådgivning for å få råd og veiledning ved store avgjørelser, som for eksempel ved kjøp av bolig. I slike situasjoner har rådgiveren mest informasjon om produktet og det oppstår et ansvar fra rådgiverens side til å veilede kunden frem til mest mulig riktig avgjørelse.

Bankene har plikt til å sørge for at kundene tar gode avgjørelser og det eksisterer noen adferdsregler som skal sikre kvaliteten i rådgivningen, samt skape en norm for god rådgivningsskikk. Disse reglene er beskrevet i Andersen, Andersen, Gorton, .., Vinten (2008). Det bør nevnes at disse reglene har blitt revidert i etterkant og i mars 2013 ble det gitt ut et kommentarhefte til reglene fra Finansnæringens autorisasjonsordninger. Reglene har samme innhold og formål, men en litt annen utforming og i tillegg er det tatt hensyn til god rådgivningsskikk innenfor skadeforsikring. Ettersom revideringen av reglene ikke er betraktelig endret og ikke påvirker denne utredningens hensikt benyttes reglene som er beskrevet i Andersen et.al (2008):

1. Rådgivere skal innhente opplysninger om og sette seg inn i kundens økonomiske situasjon, forventet økonomisk utvikling og mål for plasseringen. Rådgiveren skal klargjøre kundens risikoprofil, kundens kunnskap om og erfaring fra aktuelle investeringsområder.
2. Rådgiveren skal fremlegge nødvendige opplysninger for kunden på en måte som kunden har forutsetning for å forstå. Det må gis grundig informasjon om avkastningsmuligheter, risiko, likviditet/bindingsstid og kostnader.

3. Rådgiverens forslag til plassering av kundens finansielle formue skal være egnet ut fra kundens behov, kunnskap og erfaring.
4. Rådgiveren skal fraråde finansielle plasseringer som ikke er i kundens interesse og/eller uforenelige med kundens økonomiske bæreevne.
5. Rådgiveren skal gi kunden tilstrekkelig tid til å områ seg. Særlig gjelder dette i de situasjoner hvor det ikke er kunden som tar initiativ til rådgivningssamtalen.
6. Rådgiveren skal sørge for at kundens interesser går foran bedriftens og rådgiverens egne interesser, blant annet gjennom åpenhet om forhold som kan tenkes å påvirke rådgiveren og/eller finansbedriften når løsninger foreslås eller anbefales for kunden.
7. Rådgiveren skal sørge for tilstrekkelig, skriftlig dokumentasjon av innholdet i rådgivningssamtalen og av de avtaler som gjøres.
8. Rådgiveren skal sørge for at det ikke feilaktig skapes et inntrykk av at det gis råd som er uavhengige eller nøytrale.
9. All informasjon skal være korrekt, klar og ikke villedende. Dersom rådgiveren selv ikke har tilstrekkelig kompetanse, skal kunden henvises til andre med dybdekompetanse.
10. Rådgiveren skal avtale ønsket oppfølging med kunden.

Ut fra disse reglene for god rådgivningsskikk ser man hvor nødvendig det er at rådgiveren har god kunnskap om produktet, setter kundens behov først, samt at det må foreligge en viss tillit mellom partene. Men dette innebærer igjen at forholdet mellom kunden og rådgiveren er asymmetrisk og måten selve rådgivningen utføres på er derfor viktig. I banksammenheng vil en rådgivningsprosess som regel bestå av behovsanalyse, innhenting av data, informasjon om alternative løsninger og konsekvenser av disse, avveining og anbefaling, samt at en forutsetning er at kundens interesser skal være styrende for rådgivningen (Hveem i Andersen et.al 2008).

I tillegg til at rådgiveren skal veilede kunden best mulig ønsker rådgiveren også å selge bankens produkter. Det oppstår derfor en slags dobbeltrolle hvor rådgiveren må balansere mellom å være rådgiver og selger. Andersen et.al

(2008) mener at det bør være et sterkt fokus på kundens behov i rådgivningsprosessen, og kundens interesser bør derfor være styrende for rådgivningen. Det er også viktig å huske på at det gjerne er produkter som har høy grad av kompleksitet, som for eksempel boliglån, som presenteres i en rådgivningsprosess. Dette krever igjen en at rådgiveren må sette sammen produktets egenskaper med kundens behov på best mulig måte.

Ifølge Verhallen, Greve og Frambach (1997) er det fire problemløsende faser ved et såkalt "konsulterende salg". Fasene består av å etablere kontakt og bekrefte formål, undersøke informasjon og lytte til kundens behov, presentere produkt og plan, samt å løse utfordringer, avslutte salget og/eller kartlegge eventuelle nye steg fremover. Disse fasene er forholdsvis like til de elementene Andersen et.al (2008) beskriver i forhold til hva en rådgivningsprosess inneholder i banksammenheng.

Ut fra disse fasene ser vi at rådgiveren må etablere kontakt med kunden og identifisere formålene kunden har med rådgivningen. Deretter må rådgiver undersøke nødvendig informasjon og innhente kunnskap om produktet og dette må igjen passe med kundens behov. Neste fase er at løsningen blir presentert for kunden, samt at det blir lagt en plan for fremgangen. I siste fasen må eventuelle problemer og utfordringer løses og "salget" må avsluttes. Hvis kunden er tilfreds med løsningen signeres nødvendige dokumenter og prosessen er over. Hvis kunden ikke er tilfreds eller rådgiver ikke anbefaler gjennomføring legger man planer for eventuelt nye steg fremover.

Det bør nevnes at kunder som har lav økonomisk kunnskap har større behov for gode råd enn dem som har høyere økonomisk kunnskap. Dette kan føre til diskriminering av de kundene som er sårbare på grunn av deres lave kunnskapsnivå i forhold til økonomi. Konsekvensene er ikke smertefulle bare for individene men også for samfunnet som helhet, ettersom formue går tapt på grunn av dårlig rådgivning (Oehler & Kohlert, 2009).



Bankvirksomheten er i stadig endring og banker har blitt mer og mer salgsrettet de siste årene. Dette henger kanskje sammen med at bankene utsettes for regulatoriske endringer, som igjen gir foranledning til strategiske tilpasninger for bankene. Risikostyring, kapitalisering og likviditet blir påvirket av regulatoriske endringer, og bankene blir derfor tvunget til å endre struktur for at ikke lønnsomheten skal svekkes (Jansrud & Holter, 2010). Man kan også forvente skjerpet konkurranse mellom bankene ettersom det blir færre banker og strengere krav. Da må bankene kjempe mer for å beholde kunder, samt kjempe for å få flere nye kunder. Fokuset blir dermed mer salgsrettet.

En rapport fra Forbrukerrådet (2012a) viser at det var en økning i salg av lånefinansierte og kompliserte spareprodukter, selv når det ikke er i kundens interesse. Det bør nevnes at dette i senere tid har endret seg noe, ettersom det har kommet strengere krav til salg av denne typen produkter. Men dette er imidlertid med på å illustrere den dobbeltrollen rådgiverne må balansere mellom; er de selgere eller er de rådgivere? Rapporten siterer også en pressemelding fra seksjonssjef for verdipapirtilsyn, Geir Hølen, i Finanstilsynet, som gir oss et inntrykk av grunnlaget for dobbeltrollen rådgivere har;

*"...kombinasjonen av generelt synkende inntjening hos foretakene, lavt rentenivå og ønsket om alternativ og høyere avkastning hos investorene kan resultere i økt salg av produkter hvor kundene ikke kan forventes forstå fullt ut hvilken risiko de tar. Slike produkter gir ofte høye inntekter til foretakene, men ikke tilsvarende høy forventet risikojustert avkastning for investorene."*

Det skal også nevnes at hvis man sammenligner kvaliteten på finansielle rådgivningstjenester fra tidligere rapporter, så har kvaliteten bedret seg etter at autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere trådte i kraft (Forbrukerrådet, 2012a). Men på tross av dette er det forbedringsmuligheter i forhold til at kostnadsoppsettet i den skriftlige informasjonen fortsatt er uoversiktlig, mangelfull skalering av risiko og at det er vanskelig å spore en norm for "klart språk" i tilbudene (Forbrukerrådet, 2012a).

I tillegg må vi huske på at noen av reguleringene som bankene står ovenfor er kommet for å beskytte forbrukerne. Disse retningslinjene og reguleringene har dukket opp i sammenheng med rapporter og undersøkelser som er foretatt for å avdekke praksisen rundt boliglån. Et eksempel på dette er frarådningsplikten, hvor formålet er å beskytte forbrukeren mot uheldige låneopptak, samt at det har vært økt fokus på forbrukervern de siste årene. Men tar forbrukerne andre valg på bakgrunn av slike reguleringer? Dette kan henge sammen med måten plikter og reguleringer blir praktisert på, og er en del av det denne utredningen vil undersøke nærmere og forhåpentlig vil dette bidra til å finne ut av om frarådningspliktens hensikt blir oppfylt.

Figur 1.1 (over) illustrerer som nevnt noen av hovedelementene som inngår i rådgivningsprosessen; tillit, ansvar, profesjonalitet, behov, evne til å bære gjeld, inntekt, avslag etc. En del av denne prosessen er også frarådning og plikten rådgivere har til å fraråde hvis det er nødvendig. Faktorer som påvirker frarådning kan vi da dele opp i to hovedkategorier; faktorer hos kunden og faktorer hos rådgiveren.

## **2.2 Faktorer hos kunden**

Forhold på kundens side kan ha innvirkning på om en kunde blir frarådet eller ikke. Utredningen tar utgangspunkt i kunders økonomiske situasjon og kunders generelle kunnskap om økonomi.

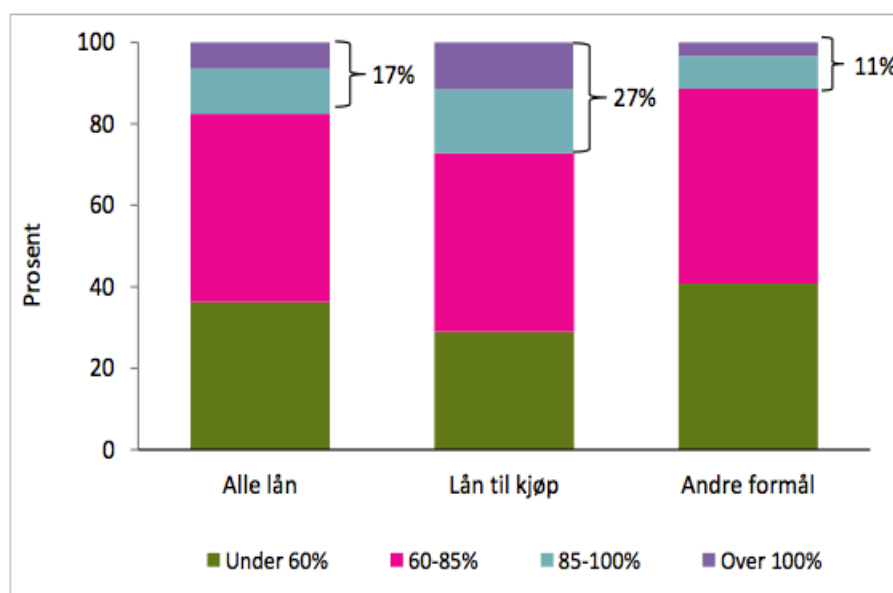
### **2.2.1 Kunders økonomiske situasjon**

Den individuelle kundes økonomiske situasjon er grunnlaget i hele rådgivningsprosessen og den tydeliggjør kundens muligheter og begrensninger. I en rapport fra Forbrukerrådet om konteksten for gode forbrukervalg i forhold til boliglån (Forbrukerrådet, 2012b) sies det at husholdningenes gjeldsopptak domineres av boliglån og i løpet av 2011 har gjeldsopptak økt med 7%, mens boligprisene økte med 9%. Norge har i følge denne rapporten i gjennomsnitt tre

ganger så høyt boliglån som den gjennomsnittlige EU-borgeren og det antas at noe av grunnen til dette er det lave rentenivået det siste tiåret.

Det ser også ut til at unge i Norge tar opp boliglån med høy belåningsgrad, samt at unges totale gjeld i forhold til bruttoinntekt har økt siste år (Forbrukerrådet, 2012b). Rapporten viser også at andelen godt voksne (over 67 år) som påtar seg høy belåningsgrad på bolig også har økt. Boliglånsundersøkelsen fra 2012 (Finanstilsynet, 2012a) avdekker at i saker hvor formålet med låneopptaket var kjøp av bolig, hadde en betydelig høyere andel lån med høy belåningsgrad enn i saker med andre formål. Figur 1.2 nedenfor viser at totalt gikk 27 % av lån til kjøp utover anbefalingen om 85 % belåningsgrad. I nær 12 % av sakene var total belåning også høyere enn boligens verdi og når vi fordeler lånesakene som gikk til kjøp på låntakers alder fremgår det at en svært høy andel lån til yngre låntakere innebar en belåningsgrad over 85 % av boligens verdi.

### Porteføljen fordelt på belåningsgrad og formål for lånet, andel av antall lån.



Figur 2.1: Hentet fra Finanstilsynets boliglånsundersøkelse (2012), side 8.

Ifølge rapporten fra Forbrukerrådet (2012b) er det tre forhold man bør merke seg i forhold til norske husholdninger og boliglån. Det første er at norske husholdningers gjeld er større enn noensinne og at den fortsetter å øke, samt at veksten overskrider lønnsveksten i samfunnet. Det andre er at jo yngre husholdningen er jo mer boliglån har husholdningen, sett i forhold til inntekten. Her nevner rapporten noe interessant, nemlig at for låntakere under 35 år er den gjennomsnittlige gjeldsgraden 322% og hvor en stor andel har boliggjeld som utgjør fem ganger inntekten. Det siste forholdet er at jo yngre husholdningen er jo mer boliglån har husholdningen i forhold til boligens verdi. I tillegg sier rapporten at hver femte låntaker under 35 år låner mer enn boligens verdi og at flertallet av låntakere under 35 år låner 80% eller mer av boligens verdi.

Den økonomiske situasjonen i Norge i dag er god, men uroen i de internasjonale markedene utgjør selvsagt en risiko. I det norske boligmarkedet ser man at boligprisene øker og i forhold til utviklingen i konsumpriser og lønninger i norske husholdninger, ligger også prisene på et historisk høyt nivå (Finanstilsynet, 2012b). I tillegg har sterk etterspørsel etter boliger i lang tid vært en viktig driver bak den kraftige boligprisveksten. Man ser en høyere inntektsvekst kombinert med lavt rentenivå og sterk tro på videre prisvekst som har bidratt til press på prisene (Finanstilsynet, 2012b). Det er mange avisoppslag om den norske boligboblen og at den snart kommer til å sprekke. For eksempel hevder den amerikanske økonomen Mark Thornton at det er tre tegn på at en boligboble eksisterer. Nemlig ualminnelig sterk prisstigning i historisk og internasjonal sammenheng, husholdningers gjeldsnivå som har steget til et ualminnelig høyt nivå og at svært få tror prisene vil falle der de har tenkt å kjøpe bolig (Thornton, 2013).

I en artikkel i Aftenposten (Aftenposten.no, 2013b) finner man argumenter både for og imot at vi befinner oss i en boligboble. Argumenter som taler for er blant annet høy prisstigning i Norge etter finanskrisen i 2008, boligmarkedet har ikke stabilisert seg og stiger mer enn lønninger og generell prisstigning. I tillegg burde rentenivået i Norge isolert sett vært høyere, men holdes lavt grunnet krise i andre land. Argumenter for at vi ikke befinner oss i en boligboble er blant annet

at det går godt i norsk økonomi og vi har lav arbeidsløshet. Boligbyggingen henger etter og det kommer til å ta lang tid å ta igjen etterslepet. Befolkningsveksten skyter fart og innvandring gjør at underskuddet på boliger øker, samt at boligprisene avhenger for det meste av innenlandske forhold. Vi kan derfor ha en særnorsk prisstigning dersom norsk økonomi går betydelig bedre enn andre lands økonomi. I tillegg har inntektsveksten vært betydelig helt siden 1990-tallet og spesielt det siste tiåret, og renten er lav, noe som gjør det billig å låne (Aftenposten.no, 2013b).

Selv om det er usikkerhet knyttet til hvorvidt vi befinner oss i en boligboble eller ikke kommer det tydelig frem i rapporter fra blant annet Finanstilsynet (Finanstilsynet, 2012a) og Forbrukerrådet (Forbrukerrådet, 2012b) at gjeldsveksten i Norge øker. Denne økte gjeldsveksten kan være et problem både for individer og for den norske økonomien som helhet. Et lite rentehopp i økonomien kan føre til at individer må bruke store deler av inntekten på renter. Dette kan igjen føre til at individers økonomier veltes og gjeldskriser oppstår. Et slikt rentehopp vil få ringvirkninger for hele økonomien og vil først ramme de rimeligere boligene som da kanskje blir tvunget til å selge. Prisene vil da synke og dette innebærer at de med dyrere boliger heller ikke vil få solgt til samme pris (e24.no, 2012). Både individer og den norske økonomien har blitt mer sårbare og mer ustabil på grunn av den økte gjeldsveksten, noe som er en bekymringsverdig utvikling.

### **Inntekter vs. utgifter**

Den økonomiske situasjonen til hver kunde blir som nevnt hele grunnlaget for rådgivningsprosessen og her legger kunden frem informasjon om sin inntekt, skatt, sparing, forsikringer, eventuell annen gjeld, selvangivelse og annen nødvendig informasjon. Kundens inntekt avhenger av utdanning, arbeidserfaring og type arbeid. Personer som har høy utdanning, høy inntekt, lang arbeidserfaring og stabilt arbeid ansees ofte som en gruppe med lav risiko i forhold til det å ta opp lån. Kundens inntekter må naturligvis sees i sammenheng med faste utgifter og andre utgifter. Det er forholdet mellom inntektene og

utgiftene som angir det månedlige overskuddet man har til å betjene et eventuelt lån, med andre ord den månedlige likviditeten.

### **Oppsparte midler**

Når man skal kjøpe bolig må man stille med en viss egenkapital for å få lån i banken. Dagens krav tilsier at man skal ha 15 % egenkapital ved boligkjøp (Finanstilsynet, 2011b) og dette innebærer at hvis man skal kjøpe en bolig til 2 000 000 kroner må man stille med 300 000 kroner selv. Da låner banken ut 85 % av boligens verdi, nemlig 1 700 000 kroner. Dette kravet om 15 % egenkapital kom som en følge av at Finanstilsynet mente at bankene ga ut for mange høyrisiko-lån (mer lån enn boligen er verdt eller mer lån enn kunden kan betjene) og ikke så til å etterleve kravene til ansvarlige utlån (Forbrukerrådet.no, 2012).

Oppsparte midler er en viktig faktor når man skal ta opp boliglån. Noen har spart opp nok egenkapital, andre er avhengig av kausjonister eller startlån i kommunen. Startlån i kommunen er lån som gis til for eksempel nyetablerere, økonomisk vanskeligstilte, enslige og barnefamilier (Husbanken, 2011). Ettersom det har blitt vanskeligere å komme inn på boligmarkedet er det flere som benytter seg av startlån for å kunne kjøpe bolig. Thor Eeks i Norske Boligbyggelag Landsforbund (NBBL) mener at det å eie sin egen bolig er viktig for fremtidig livskvalitet, og det er viktig at Husbanken har en startlånordning som kan gi et tilbud til de som ikke får lån fra andre banker (Eeks, 2013).

### **Betjeningsevne og betalingsvilje**

Evnen til å bære gjeld henger naturlig nok tett sammen med den individuelle kundes likviditet, betjeningsevne og betalingsvilje. Dette er viktige faktorer i vurderingen av om en kunde har kapasitet til å betjene et boliglån.

Betjeningsevnen handler om den månedlige inntekten kunden har og hvor mye som er igjen til å betjene lån etter at man har tatt høyde for faste utgifter, mat, transport etc. Kunder med høy betalingsevne har naturlig nok som regel god inntekt og en del penger til overs etter at faste utgifter er trukket fra og dette bidrar dermed til at kunden kan få et høyere lån.

Når man har lav eller manglende betjeningsevne får man ikke gjort opp for seg. Man har da ikke nok penger til å innfri sine løpende forpliktelser (Forbrukerrådet, 2011). Dette tydeliggjør behov for en skikkelig kredittvurdering og en grundig rådgivningsprosess for at kunden skal være i stand til å ta den rette bedømmelsen av om opptak av boliglån er den beste avgjørelsen. Har man derimot manglende betalingsvilje, kan man en tendens til å unngå å betale regninger og faste utgifter, selv om man har betalingsevne. Når regningene ikke betales på tiden, får kundene purringer. Betaler man ikke innen en ny frist heller, kan det føre til inkassosaker og betalingsanmerkninger. Disse betalingsanmerkningene blir registrert, og ved en eventuell kredittsjekk vil disse dukke opp. Banker anser naturlig nok dette som negativt i vurderingen og det fører som regel til avslag på søknad om boliglån.

Betalingsvilje kan bare kartlegges når kunden har hatt et lengre forhold til banken, og da vises kundens betalingsmønster og historikk i bankens database. De fleste banker benytter seg av et internt scoringssystem for å følge kundenes økonomiske adferd og dette er en viktig del i vurderingen av kunden. Rådgivere kan i visse tilfeller ønske å strekke seg langt for gode og lojale kunder, noe som tyder på at det er lønnsomt for kunden å opprettholde en ryddig økonomi. Mange banker forutsetter at man har hatt et etablert kundeforhold i en viss tid, før de er villige til å vurdere en lånesøknad (Finansportalen.no, 2013).

## 2.2.2 Kunders generelle kunnskap om økonomi og økonomisk forståelse

### **Økonomiske valg**

For at kunden skal forstå innholdet i rådgivningsprosessen, samt risiko og konsekvenser ved opptak av boliglån forutsettes det en viss generell kunnskap om renter, lån og økonomi. Hvis ikke den generelle kunnskapen om økonomi er til stede har rådgiveren et enda større ansvar til å opplyse om ulike typer lån, renter etc. Det er viktig at kunden får all nødvendig informasjon fremfor seg, for å være i stand til å ta et best mulig valg. I Forbrukerrådets rapport

(Forbrukerrådet, 2012b) ser vi at de tar i bruk adferdsøkonomi, som kombinerer økonomisk teori med psykologi for å undersøke hvordan forbrukerne foretar økonomiske valg. Økonomisk teori tar utgangspunkt i at forbrukeren har full informasjon og tar rasjonelle valg. Men i virkelighet kan handlinger være impulsive og lite gjennomtenkt, og er derfor ikke alltid rasjonelle.

Adferdsøkonomi tar høyde for dette og tar hensyn til at det er flere faktorer som spiller inn på de økonomiske valgene man tar.

Forbrukerrådets rapport (Forbrukerrådet, 2012b) påstår at valgsituasjonen ved å ta opp et boliglån vil være preget av:

- Mye informasjon til bearbeidelse på kort tid; dette kan føre til at kunden blir eksponert for mye informasjon og dette kan føre til problemer med å foreta en kognitiv bearbeidelse av materialet.
- Vanskeligheter med å orientere seg i tekst og informasjon som har tallfokus, språket blir for komplisert.
- Boligkjøp er en prosess som kan være emosjonelt ladet og dette kan tenkes å påvirke selve opptaket av boliglån. Prosessen blir et middel for å skaffe seg "drømmeboligen" og dette kan resultere i et ikke-rasjonelt valg. Dette kan skyldes den emosjonelle tilknytningen og at man på grunn av denne tilknytningen er villig til å betale overpris for boligen eller ta opp lån på lite forbrukervennlige betingelser.
- Boliglåntakere kan også oppleve tidspress i tilfeller hvor man må skaffe bolig hurtig og/eller det foreligger dårlige alternativer. Valget blir heller ikke optimalt i slike situasjoner, siden man må ta det man får.
- Uklare valg kan oppstå dersom alternativene ikke presenteres på en lett sammenlignbar måte. For eksempel når bankene legger frem salgsargumenter på nettsidene, mens i virkeligheten kommer den sammenlignbare listen over lånebetingelsene først frem på signeringssamtalen om boliglånet.
- Sosialt press for å lykkes i boligmarkedet, hvor venner, familie og folk man ønsker å sammenligne seg med forventer en viss standard på boligen. Dette kan føre til at man strekker seg langt med tanke på kostnader.



Alle disse faktorene som kan påvirke en låntaker, sett i sammenheng med generell kunnskap om økonomi, tydeliggjør kompleksiteten ved rådgivningsprosessen i forhold til utgivelse av boliglån og disse kan være med på å forklare kunders beslutning når de blir tilbudt et lån med frarådning.

### **Økonomisk kunnskap og forståelse**

En person som har økonomiske kunnskaper har som regel en viss kunnskap om viktige finansielle konsepter og i en OECD rapport (Atkinson & Messy, 2012) er finansiell kunnskap i 14 land kartlagt. Fokuset i undersøkelsen var nivå av økonomisk kunnskap, økonomisk atferd og holdninger til langsiktige økonomiske planer. Denne rapporten viser at en relativt stor andel ikke var i stand til å beregne renter på en sparekonto, og at det var et bekymringsverdig lavt nivå på forståelsen av fordeler ved diversifisering. I tillegg viser rapporten at Norge skiller seg litt ut i forhold til andre land når det kommer til økonomisk atferd; nesten 9 av 10 rapporterte at de holder et øye med sin personlige økonomi. Men bare 1 av 4 lager budsjett og dette viser oss at flere ser på sine nylige økonomiske aktiviteter fremfor å planlegge fremtidige økonomiske aktiviteter.

Det er også en merkbar variasjon i økonomisk kunnskap når vi ser på alder og inntekt. I de fleste landene er den middelaldrende gruppen assosiert med en høyere grad av økonomisk kunnskap, mens de eldste og yngste gruppene har lavere grad av økonomisk kunnskap. Regresjonsanalyse bekrefter at de med høyere inntekt har høyere sannsynlighet for å ha høyere økonomisk kunnskap enn dem med lavere inntekt (Atkinson & Messy, 2012).

De siste årene har det blitt mer fokus på at man bør inkludere økonomisk kunnskap tidligere i skolegangen, slik at unge er bedre rustet til å ta økonomiske avgjørelser. Økt økonomisk kunnskap viser seg å være enda mer nødvendig ettersom kompleksiteten av de finansielle produktene øker, samt at hvert individ selv har ansvar for sin egen økonomiske sikkerhet (Hilgert, Hogarth, & Beverly, 2003). Rapporten fra OECD (Atkinson & Messy, 2012) sier også at det er et

positivt forhold mellom utdanning og økonomisk kunnskap. Høyere utdannende har større sannsynlighet for å utøve en positiv økonomisk atferd, i tillegg til å ha bedre holdninger til langsiktige økonomiske planer.

Forbrukere som har oversikt over renter og betingelser ved boliglån forstår sin egen risikoprofil og har evnene til å sette dette opp mot sin egen økonomiske situasjon, klarer å se hvilke lån som er mest gunstig for seg selv. Dette bidrar igjen til at det blir vanskelig for utlånere å opptre villedende og urettferdig (Hilgert et al., 2003). Men hva forstår folk egentlig og hvor lett påvirkelige er de? Hvor mye hensyn tar de til rådgiverens anbefaling og hvor alvorlig ser de på en eventuell fraråding?

I rapporten fra Forbrukerrådet om kvalitet på finansielle rådgivningstjenester (Forbrukerrådet, 2012a) nevnes det at forbrukere hadde en del utfordringer knyttet til kjøp av investeringsprodukter. Det eksisterer noen kognitive begrensninger med tanke på at flere forbrukere sliter med enkle investeringsvalg, spesielt de eldre og de lavt utdannede. Det eksisterer også noen utfordringer i forhold til holdninger risiko og usikkerhet. Investeringsvalg er påvirket av oppfattet risiko for investeringens gevinst eller produktets kompleksitet. I tillegg er det utfordringer med tanke på "framing"-effekter, hvor forbrukere med kognitive begrensninger tar dårligere beslutninger når valgene er pakket inn på en vanskeligere og mindre tilgjengelig måte. Et eksempel på dette er når det brukes prosenter istedenfor tall.

En annen utfordring er tilliten forbrukerne har til rådgiverne. Etersom rådgivning er flertydig når det gjelder salg av verdipapir og at kundene noen ganger stoler naivt på rådgiver, selv når de får beskjed om at rådgiverne tjener på at kundene velger en investering fremfor en annen. Noen kunder kan bli veldig avhengig av rådgiveren sin når det kommer til økonomiske valg og stoler på at rådgiveren gjør det som er best for kunden. Kombineres dette med lav økonomisk kunnskap, kan det oppstå tilfeller hvor rådgiveren har en unik mulighet til å gjøre mersalg. Særlige områder som rådgivere gjør mersalg på, er livsforsikringer, boligforsikringer og bilforsikringer.

## 2.3 Faktorer hos rådgiveren

Det er også forhold på rådgiverens side som kan påvirke rådgivningsprosessen og en eventuell frarådning.

### 2.3.1 Bankens kredittscoringssystem, bankens retningslinjer og lover

Banker i dag har som regel egne systemer for kredittscoring og risikoklassifiseringer. Her kan man legge inn all informasjon man har på en kunde; inntekt, gjeld og utgifter. Deretter får man ut en indikasjon på kundens likviditet og risiko. Et eksempel på en leverandør av slike tjenester er Dun & Bradstreet, de samler inn relevant data og vurderer og tolker denne dataen (db24.no, 2012). Dette blir så bedømt i forhold til bankens retningslinjer om lån til bolig, samt andre krav og regler som er fastsatt ved lov. Dette er en sammensatt vurdering som blir påvirket av ulike faktorer som for eksempel referansebudsjettet fra Statens Institutt for Forbruksforskning (SIFO), erfaring og utdanning som rådgiveren innehar, samt i hvilken grad rådgiverne kan utøve skjønn og egenrevisning.

### **SIFO-tallene**

I bankenes kredittscoringssystem er det som regel automatisk lagt inn tall fra Statens Institutt for Forbruksforskning (SIFO), heretter kalt SIFO. Disse tallene er med på å bestemme kundens månedlige likviditet og dermed betjeningsevne. Bankenes grenser for hvilken likviditet som er "godkjent" månedlig likviditet kan imidlertid variere, og grensene for frarådning vil dermed variere deretter.

SIFO har laget et referansebudsjett som viser alminnelige forbruksutgifter for ulike typer hushold og kan settes sammen slik at det viser kostnadene ved å opprettholde et rimelig forbruksnivå for hushold av ulik størrelse og med forskjellig alders- og kjønnsammensetning. Budsjettet omfatter vanlige løpende utgifter til mat, klær og hygieneartikler, i tillegg til mer sjeldne utgifter som kjøp av møbler, elektrisk utstyr og lignende (SIFO, 2012). Budsjettet er ment som et eksempel på rimelig forbruk som er vanlig for "folk flest", har et langtidsperspektiv og er beregnet for familier. Budsjettet tar hensyn til

sivilstatus, antall boliger man eier, antall biler man eier og antall barn som er i husholdningen. Men det er viktig å merke seg at budsjettet ikke nødvendigvis viser nøyaktig hvor mye det koster å ha barn i et hushold. Utgifter til skolegang, ferie og gaver er for eksempel ikke inkludert. Budsjettet tar heller ikke *fullt ut* hensyn til livsfasen man befinner seg i (SIFO 2012).

Ifølge SIFO (2012) har referansebudsjettet noen kriterier og forutsetninger.

Referansebudsjettet skal i hovedsak dekke:

- Daglige, løpende utgifter og mer sjeldne utgifter.
- Et rimelig forbruk som gir mulighet for deltakelse i vanlige, sosiale aktiviteter.
- Utgifter 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 boutgifter (som f.eks vedlikehold).
- Tobakk og alkohol.
- Helsetjenester.
- Kostbare, utstyrskrevenende fritidsinteresser.
- Feriereiser.
- Feiring av begivenheter, gaver.
- "Uteliv".

Som vi ser så er det en del poster i SIFO-budsjettet som ikke inkluderes og det poengteres at budsjettet er såkalt rimelig. I dagens samfunn i Norge kan man lett forestille seg at mange bruker mer enn SIFO-satsene tilsier og dette bekreftes i Boliglånsundersøkelsen fra 2012 (Finanstilsynet, 2012a). Dette kan da igjen føre til at boliglånet blir for stort i forhold til ønskelig levestandard. Utgiftene til boliglån og det å eie hus blir kanskje større en man tror, samt at man kanskje i virkeligheten bruker mer penger på mat, reise, medisin, strøm og shopping enn det SIFO-satsene tar utgangspunkt i. Men sett fra et annet synspunkt må jo bankene på sin side ha et utgangspunkt ved beregning av kundens likviditet og betjeningsevne og selv om SIFO-budsjettet er forholdsvis nøkternt, så viser det et

gjennomsnittlig budsjett. Derfor er det igjen viktig at rådgiveren tar høyde for hver enkelt kundes situasjon og for ulike faktorer som påvirker den enkelte kundens månedlige likviditet.

### **Retningslinjer og lover**

Banker i Norge må følge fastsatte lover, i tillegg til retningslinjer fra Finanstilsynet når de skal foreta eventuelle frarådningsplikt. Frarådningsplikten er fastsatt i Finansavtaleloven § 47, og sier (Finansavtaleloven, 1999):

” (1) Dersom kredittgiveren, før kredittavtale inngås med en forbruker eller kreditten utbetales eller salgsting 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.

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

Før frarådningsplikten trådte i kraft eksisterte det en frarådningsplikt på ulovfestet grunnlag, nærmere bestemt på grunnlag av lojalitetsplikten i kontraktsforhold (Andersen et al., 2008). Styrkeforholdet mellom partene inngikk i vurderingen av om en avtale skulle lempes helt eller delvis som følge av

manglende frarådning. Fra forarbeidene til frarådningsplikten ser man at plikten er utledet fra Avtaleloven §§ 30, 33 og 36 og vi har derfra prinsipper om redelighet og god tro. Naturlig nok kan man anse banken som den profesjonelle part, og dette innebærer at banken innehar kunnskaper og erfaringer fra området det gjelder. Derfor har banken igjen et ansvar overfor den svake part (NOU, 1994).

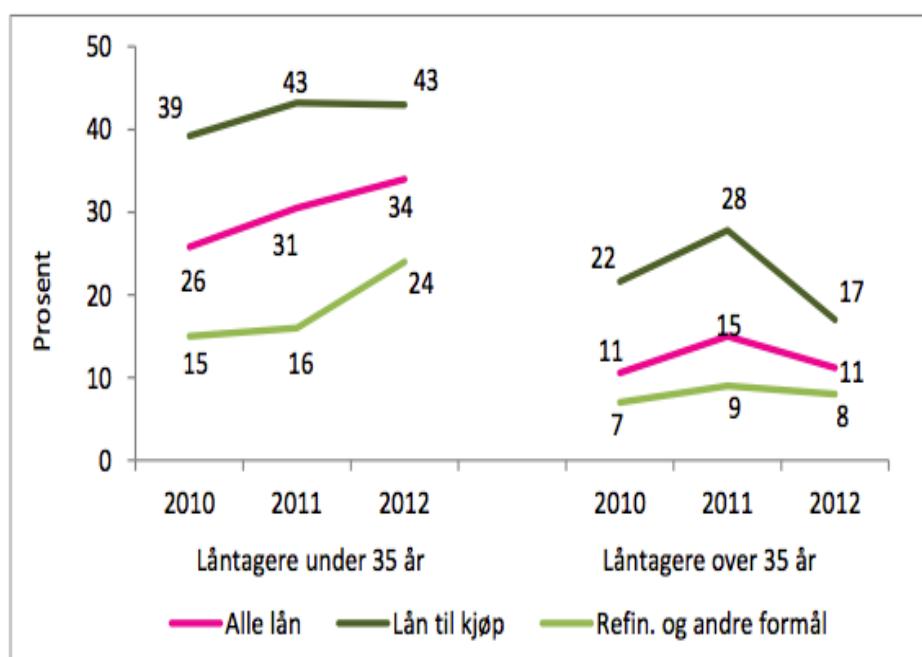
I tillegg vet vi at etter bank- og gjeldskrisen på slutten av 1980-tallet og begynnelsen av 1990-tallet var det behov for strengere regler i forhold til privatøkonomi. Dette er også noen av bakgrunnen for at frarådningsplikten kom. Før krisen var det tendenser til økonomisk oppgangstid i Norge og dette førte til økt forbruk, økte utlån og i tillegg var store deler av det private forbruket lånefinansiert (NOU, 1992). Tidligere erfaringer viser at det var behov for en preventiv plikt i forhold til utgivelse av boliglån for å forhindre uheldige låneopptak og en eventuelt ny gjeldskrise. Dette var også med på å danne grunnlaget for frarådningsplikten.

Utover lovbestemmelsen om frarådningsplikt, må rådgiverne følge retningslinjer gitt av Finanstilsynet. I forhold til forsvarlige utlån har Finanstilsynet kommet med retningslinjer for utlånspraksis til boligformål (Finanstilsynet, 2011b). Disse retningslinjene sier blant annet at lånekundens totale økonomiske situasjon, inkludert all gjeld og andre utgifter skal tas hensyn til ved vurderingen av betjeningsevne og i tillegg må bankene ta høyde for en renteøkning på minst 5 prosentpoeng. Det er også nevnt i retningslinjene at ved avvik fra referanseverdiene i retningslinjene må det foreligge tilleggssikkerhet eller være foretatt en særskilt forsvarlighetsvurdering. Kriteriene for en slik forsvarlighetsvurdering skal styret i hver enkelt bank fastsette, i tillegg bør styret følge opp avvik fra retningslinjene (Finanstilsynet, 2011b).

Boliglånsundersøkelsen fra 2012 (Finanstilsynet, 2012a) avdekker at det har vært en viss økning i andelen lån hvor det var stilt tilleggssikkerhet det siste året og for lån utover boligens verdi var det knyttet tilleggssikkerhet i 81 % av sakene. Dette er en økning på 8 prosentpoeng fra 2011. Inkluderer vi lån mellom

85 - 100 % belåningsgrad var andelen lån som hadde tilleggssikkerhet 55 %, som er en økning på 2 prosentpoeng fra 2011. Andelen lån som har gått utover Finanstilsynets retningslinjer for maksimal belåningsgrad illustreres i figur 1.3 under:

**Andel lån utover Finanstilsynets retningslinjer om maksimal belåningsgrad.**



Tall for 2010 og 2011 inkluderte mellomfinansiering

Figur 2.2: Hentet fra Boliglånsundersøkelsen 2012 (Finanstilsynet, 2012a), side 9.

Retningslinjene fra Finanstilsynet tilsier at saker som kommer ut med likviditetsunderskudd som hovedregel ikke skal innvilges og dersom lånet likevel innvilges bør kunden gis frarådning. Boliglånsundersøkelsen 2012 (Finanstilsynet, 2012a) avdekker at en økende andel av saker med likviditetsunderskudd har blitt innvilget, på tross av at kunden har blitt frarådet. Sammenligner vi de siste to årene, så ser vi at andelen har økt fra 57 % i 2010 til 81 % i 2012.

## **Bonuser og incentiver til salg**

Bankvirksomhet har endret seg de siste årene, og virksomheten har som nevnt tidligere blitt mer salgsrettet. Det finnes et hav av banker og utlånere og det har derfor blitt større konkurranse om kundene. Banker har i tillegg en tendens til å legge om kontorer til rene rådgivningskontorer eller legge ned småkontorer og sentrere større kontorer i større byer (Aftenposten.no, 2013a). Denne endringen i bankvirksomhet kan være med på å endre måten finansielle rådgivere arbeider på. Kanskje har noen banker incentiver og/eller bonusordninger for å selge mer forsikring, sparing og lån? Dette kan for eksempel være en bonus som et bankkontor får på grunnlag av oppnådde mål, som da fordeles utover på de ansatte ved det kontoret.

Andre former for incentiver til salg kan være intern konkurranse, skryt eller anerkjennelse. Slike bonuser og incentiver kan i noen tilfeller snu fokuset vekk fra kundens behov. Fokuset blir mer rettet mot rådgiverens salgstall og bankens behov for inntjening. Det bør nevnes at praktiseringen av bonuser er regulert og disse reguleringene er fastsatt i et rundskriv fra Finanstilsynet; "Godtgjørelsesordninger i finansinstitusjoner, verdipapirforetak og forvaltningsselskaper for verdipapirfond" (Finanstilsynet, 2011a).

Et belønningssystem skal i følge Torp (2005) ivareta to ulike sider; nemlig oppfylle arbeidsgivers forpliktelser i bytteforholdet med arbeidstakeren der arbeid kompenseres med lønn. I denne sammenhengen kan også belønning for oppnådde avtalte resultater forklares. Den andre siden som skal ivaretas er at belønningssystemet skal være et virkemiddel for motivasjon der både immaterielle (ikke økonomiske) og materielle (økonomiske) belønninger inngår.



### 2.3.2 Kjennskap til kunden og grad av egenvurdering

#### **Kjennskap til kunden**

Når det gis ut boliglån er bankene som nevnt tidligere pliktig til å vurdere kundens økonomiske situasjon, deriblant annen gjeld og månedlig likviditet. Når kunder allerede eksisterer i bankens kunderegister har rådgiverne mulighet til å se på kundens historikk og kundens forhold til banken. Rådgiverne kan se på eventuelle betalingsanmerkninger, mislighold og betalingsvilje. Dette er med på å danne et bilde av hvordan kunden vedlikeholder sin økonomi og dette kan være relevant i forhold til boliglån som gis med frarådning. I tillegg til historikken på kunden, tas tidligere erfaringer med kunden også med i vurderingen.

#### **Egenvurdering/skjønn**

Som finansrådgiver har man mulighet til å utøve en viss grad av egenvurdering og skjønn sett i forhold til hver enkelt kundes økonomiske situasjon. Denne egenvurderingen henger tett sammen med bankens retningslinjer og forventninger til forsvarlig vurdering av kunden og kundens gjeldsforhold. En egenvurdering er sammensatt og kan ha mange påvirkningsfaktorer som for eksempel rådgiverens alder, erfaring, utdanning og hvor langt rådgiveren er villig til å "strekke" seg for kunden. Dagens finansrådgivere i Norge må ta autorisasjonen for finansiell rådgivning, også kalt AFR og denne autorisasjonen skal fremme og sikre nødvendig kunnskap, holdninger og ferdigheter hos finansielle rådgivere. Målet er å styrke kvaliteten på finansiell rådgivning ovenfor kunder (Autorisasjonsordningen.no, 2013).

### 2.4 Andre undersøkelser om frarådningsplikten

Det har tidligere blitt gjort noen undersøkelser om frarådningsplikten, og som nevnt tidligere har disse utredningene hatt et juridisk utgangspunkt. Det er imidlertid relevant å nevne disse undersøkelsene i denne utredningen, ettersom det ikke eksisterer nevneverdig mye forskning på det aktuelle temaet. Det

trekkes frem to utredninger, den første utredningen er skrevet av Linn Guste-Pedersen (Guste-Pedersen, 2012) og hun undersøkte fem banker. Undersøkelsen avdekker at et snitt på 20-25 % som blir frarådet. De fleste som blir frarådet velger likevel og ta opp lånet. I tillegg viser det seg å være lite mislighold blant dem som tar opp boliglån på tross av frarådning.

Den andre utredningen som trekkes frem er skrevet av Stine Eliassen (Eliassen, 2009) og hun undersøkte tre banker. Funnene til Eliassen er noenlunde like til funnene gjort av Guste-Pedersen, med unntak av hvor mange som frarådes. Eliassen sin undersøkelse avdekker at et snitt på 2-3 % som blir frarådet, men at bortimot 100 % av dem som frarådes velger å ta opp lånet likevel. Denne undersøkelsen viser også at det er relativt lite mislighold blant dem som velger å ta opp boliglån på tross av frarådning.

## 2.5 Oppsummering av teori

Rådgivningsprosessen er en omfattende prosess med mange innvirkende faktorer. Teorien det er gjort rede for i utredningen prøver å avdekke faktorer som kan være med å forklare i hvilken grad frarådningssplikten blir overholdt. I tillegg er det ønskelig å finne ut mer om hvordan frarådningssplikten praktiseres i ulike banker.

Rådgiveren sitter med mest informasjon sammenlignet med kunden og forholdet blir dermed asymmetrisk. Det oppstår et ansvar fra rådgiveren sin side til å veilede kunden best mulig gjennom rådgivningen. Chevalier (1993) nevner hvor viktig det er at det er en viss tillit mellom kunden og rådgiveren, men illustrerer også at rådgiveren faktisk skal gjennomføre et salg. Andersen et.al (2008) beskriver regler for god rådgivningsskikk, og dette tydeliggjør nødvendigheten av at rådgivning tar utgangspunkt i kundens behov.

Bankvirksomhet er stadig i endring og man kan se en endring i bankenes struktur, som gjøres på grunnlag av at bankene ikke ønsker svekket lønnsomhet (Jansrud & Holter, 2010). I tillegg rapporterer Forbrukerrådet (Forbrukerrådet,

2012b) om at det er økt salg av lånefinansierte produkter, hvor ikke alltid kundens behov er tatt i betraktning. Banker får også stadig nye retningslinjer og reguleringer som de blir nødt til å følge; dette er frarådningsplikten et eksempel på.

Forbrukerrådet (Forbrukerrådet, 2012b) rapporterer også om økt gjeldsvekst og høyere belåning ved boliglån. Og i tillegg rapporteres det om at boligkjøp kan være en komplisert prosess for individer og det blir desto viktigere med økonomisk kunnskap. Høyere økonomisk kunnskap vil bidra til bedre økonomiske avgjørelser og kan dermed være med på forhindre at individer havner i gjeldskriser.

Det trekkes også frem funn fra to andre undersøkelser gjort om frarådningsplikt, da det er interessant å belyse tidligere forskning på det aktuelle temaet. Denne utredningens hensikt vil være å undersøke hvorvidt kunders økonomiske situasjon, kunders økonomiske kunnskap, bankers retningslinjer og bankers kredittscoringssystemer påvirker om frarådningspliktens hensikt blir overholdt eller ikke. I tillegg til dette vil utredningen undersøke nærmere hvordan frarådningsplikten praktiseres og sammenligne dette på tvers av banker av ulik størrelse. Teorien legger grunnlaget for valg av metode og den videre analysen.

### 3. Metode

I dette kapittelet beskrives og begrunnes utredningens metodiske tilnærming.

#### 3.1 Forskningsprosess og valg av metode

I følge Johannessen, Christoffersen og Tufte (2011) består en forskningsprosess av fire faser; forberedelse, datainnsamling, dataanalyse og rapportering. I den forberedende fasen tar man stilling til undersøkelsens formål, deretter samler man inn dokumentasjon som skal gjenspeile den virkeligheten som undersøkes. Den tredje fasen innebærer analyse og tolkning av den innsamlede dokumentasjonen og i den siste fasen rapporterer man resultatene man har funnet. Resultatene kan være en bekreftelse av eksisterende kunnskap eller funn av helt ny kunnskap.

Forskningsmetode avhenger naturlig nok av hva oppgaven skal undersøke og hvilken fremgangsmåte som er mest hensiktsmessig. Det finnes mange ulike metoder å velge mellom. Denne utredningen har en kvalitativ tilnærming og noen av de analyseteknikkene som kan anvendes er fenomenologisk analyse, grounded theory, etnografisk analyse, analyse i casestudier, historiefortelling og språklig orienterte analyser (Johannessen et al., 2011).

Velger man en kvalitativ tilnærming har man mulighet til å utarbeide tolkninger om fenomener uten å være avhengig av numeriske målinger. Fokuset til en kvalitativ tilnærming er å avsløre betydninger, meninger og gi ny innsikt. Denne tilnærmingen er mye anvendt i praksis. Den kvalitative tilnærmingen er mindre strukturert enn den kvantitative tilnærmingen og er mer avhengig av at forskeren er i stand til å trekke ut mening av ustrukturert respons (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2010).

I denne utredningen benyttes som nevnt en kvalitativ tilnærming og utredningens problemstilling tilsier at det er mest hensiktsmessig å benytte seg av dybdeintervjuer. Dette innebærer at forskeren henter inn mye informasjon fra noen få enheter over kortere eller lengre tid (uker, måneder eller år) gjennom

detaljert og omfattende datainnsamling (Johannessen et al., 2011). I denne utredningen er det derfor relevant å benytte seg av dybdeintervju av finansrådgivere. Et dybdeintervju er et "en-til-en"-intervju, hvor forskeren intervjuer et intervjuobjekt som har informasjon om utredningens problemstilling. Forskeren stiller mange spørsmål og følger opp svarene til respondenten med nye spørsmål for å få tak i mest mulig informasjon (Zikmund et al., 2010). Fordeler med dybdeintervju er at man kan samle store mengder informasjon fra hvert individ, samt at slike intervjuer er anvendelige for å forstå uvanlig oppførsel. Men det finnes også ulemper ved dybdeintervjuer. Eksempler på dette er at resultatet avhenger av forskerens tolkning, resultatene er ikke ment for å generaliseres og at slike intervjuer kan være kostbare (Zikmund et al., 2010).

### 3.2 Utvalg

Valg av hvem som skal ta del i undersøkelsen er en viktig del av den kvalitative tilnærmingen og ifølge Johannessen, Christoffersen og Tufte (2011) er det noen prinsipper som er viktige å ta hensyn til når man skal velge ut informanter i kvalitative undersøkelser. Disse er utvalgsstørrelse, utvalgsstrategi og rekruttering. I den følgende delen vil utredningen ta utgangspunkt i deres litteratur om kvalitativ metode. I kvalitative tilnærminger er det som nevnt tidligere, viktig å få mye informasjon ut av relativt få informanter og størrelsen på utvalget blir derfor styrt av dette. Denne utredningen benytter seg av intervjuer, og det er vanskelig å vite på forhånd hvor mange intervjuer som er "nok" og ikke minst er det vanskelig å vite hvor mange intervjuer man faktisk får informanter til å stille opp på.

#### 3.2.1 Utvalgsstørrelse

Det er ingen øvre eller nedre grense for antall informanter som skal intervjues, men i praksis dukker det opp noen begrensninger og tilpasninger sett i forhold til hva som er gjennomførbart. I tillegg må man vurdere hva som er naturlig med tanke på problemstillingen. Denne utredningen regnes som et mindre prosjekt

med begrenset tid og begrensede økonomiske ressurser, og har derfor et utvalg på mellom 5-10 intervjuobjekter. Hvert intervju hadde en varighet på ca en time, men det var muligheter for oppfølgingsintervjuer med sentrale informanter. Det er viktig å huske på at utvalgsstørrelsen i denne utredningen langt på vei ble bestemt når undersøkelsen nærmet seg slutten, på grunn av oppfølging av interessante funn og lignende (Johannessen et al., 2011).

### 3.2.2 Utvalgsstrategi

Strategien for utvalg ved kvalitative tilnærminger henger i følge Johannessen et.al (2011) sammen med formålet til den kvalitative tilnærmingen, nemlig å få mest mulig kunnskap om fenomenet, og ikke å foreta statistiske generaliseringer. Det er derfor ikke hensiktsmessig å trekke et tilfeldig utvalg av informanter, men snarere å foreta en strategisk utvelgelse. Det settes dermed ulike kriterier for egenskapene til informantene i utvalget og denne utredningen tar utgangspunkt i finansrådgivere som arbeider i bankvirksomhet. Målet er å få intervjuet finansrådgivere fra banker som varierer i størrelse og se om det er mulig å gjøre noen sammenligninger i forhold til frarådningsplikten på tvers av disse bankene. Dette gjøres i tillegg til å undersøke hvordan og om frarådningspliktens hensikt overholdes.

### 3.2.3 Rekruttering av informanter

Det finnes mange ulike måter å rekruttere informanter på. Man kan benytte telefonkatalogen, kunderegistere, rekruttere personlig eller annonsere på internett (Johannessen et al., 2011). Denne utredningen har klare kriterier for hvem som kan intervjues; informanten må være rådgiver som har lov til å gi ut boliglån og informanten må arbeide i bankvirksomhet. Av praktiske årsaker var det nærliggende å velge banker som er representert i Agder-området. Med tanke på at det benyttet strategisk utvalg, valgte jeg ulike størrelser på de undersøkte bankene. Dette ble gjort på grunnlag av ønske om variasjon i funnene, og derfor ble det valgt informanter fra en liten bank, en mellom-stor bank og en stor bank.

Rekrutteringen i praksis innebar å sende forespørsler til banksjefene i de ulike bankene og høre om mulighetene for å intervju noen av deres finansrådgivere. Neste steg var å ta utgangspunkt i den responsen jeg fikk av banksjefene og sette opp og avtale intervjuene deretter. Det ble etablert kontakt med hver enkelt rådgiver etter at jeg hadde mottatt en oversikt fra banksjefene om hvem som kunne stille opp på intervju.

Det er naturlig nok ulike fordeler og ulemper ved slik rekruttering. Fordelene er at det er tid- og kostnadsbesparende å sende ut forespørsler og avtale eventuelle tidspunkter via e-post, samt at man treffer akkurat de personene man er interessert i å snakke med. I tillegg til dette kan man benytte det nettverket man allerede har, noe som kan gjøre det enklere å få informanter til å stille opp på intervju. Ulemper ved en slik rekruttering kan være at man ikke får svar på e-post og må "purre" på med telefoner eller oppmøte eller at man ikke får nok informanter til å stille opp. Det er også viktig at alle informantene får lik informasjon i forkant. Forespørselen som ble sendt til bankene inkluderte derfor bakgrunnen for intervjuet, innholdet i intervjuet og intervjuets varighet. På denne måten stiller informantene på lik linje før intervjuene starter. Det ble også opplyst om tid og sted for intervjuet i forespørselen.

### 3.3 Datainnsamling

Den informasjonen som skal samles inn gjennom intervjuene er naturlig nok avhengig av problemstillingen utredningen har og i dette tilfellet er problemstillingen å finne ut av hvorvidt frarådningsplikten hensikt overholdes. På grunnlag av problemstillingen inneholder derfor intervjuene spørsmål som kan være med på å beskrive og fortolke problemstillingen. Hensikten med det kvalitative intervjuet er å få frem beskrivelser av informantens hverdagsverden for å kunne tolke betydningen av de fenomenene som beskrives (Johannessen et al., 2011).

Det er hensiktsmessig for problemstillingen å benytte seg av kvalitative intervjuer ettersom det er behov for at informantene skal uttrykke seg fritt om

hvordan de rådgir ved boliglån og hvordan de i praksis utøver frarådningsplikten. I tillegg innehar informantene i dette tilfellet mye kunnskap om bankenes kredittscoringssystemer og retningslinjer. Sjansene er større for å få frem nyanser, avvik og nye funn når man benytter seg av slike type intervjuer.

### 3.3.1 Gjennomføring

Ifølge Johannessen, Christoffersen og Tufta (2011) kan man dele det kvalitative intervjuet i tre; ustrukturert, semi-strukturert og strukturert. Et semi-strukturert intervju har en overordnet intervjuguide som utgangspunkt for intervjuet. Spørsmål, temaer og rekkefølge kan variere og forskeren kan bevege seg frem og tilbake i intervjuguiden. Det semi-strukturerte kvalitative intervjuet er anvendt i denne utredningen på grunnlag av at denne typen intervjuer kan gi en god balanse mellom standardisering og fleksibilitet. Alle informantene får de samme spørsmålene slik at svarene kan sammenlignes, men rekkefølgen på spørsmålene kan variere noe. I tillegg er det muligheter for oppfølging både i løpet av intervjuet, men også på senere tidspunkt. Det er imidlertid også noen ulemper med det semi-strukturerte intervjuet. Det kan være vanskelig å strukturere hvert intervju i etterkant, i tillegg til at det å prøve å finne et felles mønster hos informantene kan kreve mye analysearbeid. Videre kan man dele inn gjennomføringen i kontakt, utforming av intervjuguide, gjennomføring av intervjuer og transkribering.

Kontakt ble som nevnt tidligere etablert via en forespørsel om intervju til de aktuelle banksjefene, som igjen ga en oversikt over hvilke rådgivere som kunne kontaktes. Det ble i utgangspunktet sendt forespørsler til fire ulike banker, hvor tre av dem var meget velvillige til å stille opp på intervjuer og dermed bidro sterkt til arbeidet med utredningen. Den fjerde banken svarte aldri på noen av forespørslene. Det ble så sendt e-post til de aktuelle rådgiverne i hver bank angående passende tidspunkt og sted for intervju, samt en liten oversikt over intervjuets innhold og lengde.



Utformingen av intervjuguiden tok utgangspunkt i hele rådgivningsprosessen og ulike temaer som er relevante i denne prosessen, deriblant frarådning. Intervjuguiden starter med en introduksjon av forskeren, tema for utredningen og praktiske opplysninger hvor det ble presisert at navn på rådgiver og tilhørende bank holdes anonymt. Neste del omhandler informasjon om informantens alder, utdanning og erfaring. Intervjuguiden er deretter delt opp i ulike temaer som det ønskes nærmere informasjon om; informantens forståelse av sin rolle som rådgiver, kundenes opplysningsplikt, frarådningssplikt og selve rådgivningsprosessen. I samtlige intervjuer har intervjuguiden fungert som et veiledende dokument hvor det har vært muligheter for en relativt åpen samtale og oppfølgings spørsmål. Det bør også nevnes at rekkefølgen på de ulike temaene og spørsmålene varierte noe fra intervju til intervju.

Intervjuene ble gjennomført i perioden februar-mars 2013, hvor to informanter fra tre banker av ulik størrelse ble intervjuet. Dette vil si at totalt seks intervjuer ble gjennomført; to rådgivere fra en liten bank, to rådgivere fra en mellomstor bank og to rådgivere fra en stor bank. Disse bankene har tilhørighet i mindre byer i Aust-Agder og har ulike profiler i forhold til kundemassen de dekker. Den lille banken er naturlig nok lokalbank, den mellomstore banken dekker Agder-regionen og den store banken er landsdekkende. Hvert intervju ble holdt i de respektive bankenes lokaler og varte i gjennomsnitt en time. For å dokumentere informasjonen ble intervjuene tatt opp på mobiltelefon ved hjelp av en lydopptaker-applikasjon, kalt "Sound Recorder".

Neste steg i prosessen var å klargjøre innsamlet data til analyse. Dette gjøres ved transkribering. Dette innebærer omgjøring av muntlig tale til tekst. Etter hvert intervju ble lydopptaket fra mobiltelefonen lagt inn på pc, hvor innholdet i opptakene så ble skrevet ned. Dette ble utført relativt fort etter hvert intervju slik at det var muligheter for å notere ulike reaksjoner som ikke lydopptaket fanget opp, som for eksempel kroppsspråk.

### 3.4 Dataanalyse

Kvalitativ dataanalyse tar som regel utgangspunkt i data som er i tekstform og fokuset ligger på å få frem meningsinnholdet i teksten. Dette kan være en overveldende jobb og det kan lønne seg å ta utgangspunkt i at dataanalysen har to hensikter; tematisk organisering av data og analyse og tolkning. Ved tematisk organisering av data skal man redusere, systematisere og ordne datamaterialet slik at det blir analyserbart uten at man mister viktig informasjon. Ved analyse og tolkning skal man analysere og utvikle tolkninger av, og perspektiver på, den informasjonen som ligger i datamaterialet. Det er viktig å huske på at systematisering er en forutsetning for forståelse (Johannessen et al., 2011).

Det finnes mange ulike analysetilnæringer innenfor kvalitative undersøkelser og det er ikke slik at disse tilnærmingene utelukker hverandre, men at de heller kombineres i noen tilfeller. Denne utredningen har som nevnt tidligere tatt utgangspunkt i semi-strukturerte dybdeintervjuer og i forhold til dataanalysen handler det om finne mening ut av ustrukturert informasjon. Det er hensiktsmessig for utredningens problemstilling å se på hvert enkelt intervju alene. Men også ønskelig se på sammenhengen mellom alle intervjuene og om det eksisterer noen spesifikke ulikheter eller likheter i forhold til om frarådningsplikten blir overholdt.

I Kvale og Brinkmann (2009) beskrives prosedyrer for kategorisering, fortetting og spesielt fortolkning av mening. Kategorisering av meninger går ut på å forenkle og systematisere de innsamlede data. Dette ble gjort ved å dele opp de enkelte intervjuene i ulike temaer; forståelse av sin egen rolle som rådgiver, kundenes opplysningsplikt, selve rådgivningsprosessen og naturlig nok mest vekt på temaet frarådning. Prosedyren for meningsfortetting som blir presentert i Kvale og Brinkmann (2009) innebærer at forskeren leter etter naturlige meningsenheter og uttrykker deres hovedtema. Disse temaene kan igjen gjøres til gjenstand for mer omfattende fortolkninger og teoretiske analyser. Meningsfortolkningen tar utgangspunkt i den innsamlede dataen og formålet blir dermed å avdekke praksis i forhold til overholdelse av frarådningsplikten og

synspunkter rundt dette. For å tolke informantenes meninger tar analysedelen av utredningen tak i informantenes respons på spørsmål.

I den avsluttende delen av analysen legges det vekt på å sammenligne de ulike bankenes praksis i forhold til frarådningsplikten, samt et forsøk på å finne ut av i hvilken grad frarådningspliktens hensikt overholdes. Dette gjøres ved å sammenligne informantenes respons og synspunkter med hverandre, i tillegg til at interessante meninger fra noen av informantene understrekes. Det er også på sin plass å nevne at informantenes identitet og deres tilhørende banker ikke nevnes med navn. Dette er på grunnlag av at noe av den innsamlede dataen er av konfidensiell karakter. Det er kun gjort en oppdeling i forhold til bankenes størrelse og profil i forhold til kundemassen de dekker, dette er på grunnlag av at det tjener utredningens formål å sammenligne praksis på tvers av banker av ulik størrelse og profil.

### **3.5 Pålitelighet og gyldighet**

Ved evaluering av utredningens analysedel tas det hensyn til pålitelighet og gyldighet. Dette utdypes igjen nærmere ved hjelp av ulike kriterier for kvalitet, som for eksempel grad av reliabilitet og validitet. Og i det følgende tas det for det meste utgangspunkt i fremstillingen gitt av Johannessen et.al (2011).

#### **3.5.1 Reliabilitet**

Reliabilitet knytter seg til undersøkelsens data; hvilke data som brukes, måten de samles inn på og hvordan de bearbeides. Fordi utredningen har en kvalitativ tilnærming kan man ikke anvende de samme kriterier for reliabilitet som man ville gjort ved en kvantitativ tilnærming. Forskeren kan derfor i en kvalitativ undersøkelse styrke påliteligheten ved å gi leseren en inngående beskrivelse av konteksten (Johannessen et al., 2011). For at undersøkelsen skal være pålitelig, er det viktig at målingene konvergerer mot det samme resultat hver gang det måles (Zikmund et al., 2010). Påliteligheten kan for eksempel reduseres ved

feilaktig transkribering eller ved mangel på nøytralitet hos forskeren (Johannessen et al., 2011).

I denne utredningen fokuseres det på å gi en fyldig beskrivelse av forholdene rundt frarådningsplikten. Bakgrunnen for frarådningsplikten beskrives i utredningens teoridel, og i tillegg beskrives det også mulige faktorer som kan påvirke om frarådningsplikten hensikt overholdes. For å ytterligere styrke påliteligheten gjøres det forsøk på å være nøyaktig i arbeidet med både transkribering og analysering. I analysedelen trekkes det også frem sammenligninger av funn som konvergerer mot det samme resultatet hver gang de måles. I tillegg til dette anvendes det flere teorier med tanke på vurdering av forholdene rundt frarådningsplikten. Forhåpentlig vil dette være med å bidra til at utredningens pålitelighet styrkes.

### 3.5.2 Validitet

Validitet deles gjerne opp i intern og ekstern validitet. Intern validitet dreier seg om hvorvidt metoden som anvendes faktisk undersøker det den har til hensikt å undersøke. Dette innebærer at validitet i kvalitative undersøkelser handler om i hvilken grad forskerens funn på en riktig måte reflekterer formålet med studien og representerer virkeligheten. Ekstern validitet relaterer seg til hvorvidt undersøkelsen kan overføres til liknende fenomener, og i forhold til kvalitative undersøkelser kan vi snakke om overføring av kunnskap i stedet for generalisering. Undersøkelsen overførbarhet vurderes derfor ut fra hvilken grad man lykkes i å etablere beskrivelser, begreper, fortolkninger og forklaringer som er nyttige i andre sammenhenger (Johannessen et al., 2011). Validitet representerer nøyaktigheten av det som undersøkes og å oppnå validitet er ikke enkelt (Zikmund et al., 2010).

Denne utredningen undersøker hvorvidt frarådningsplikten hensikt overholdes eller ikke. Den anvendte metoden ble valgt ut fra utredningens problemstilling og det er tatt hensyn til at funnene reflekteres mest mulig korrekt. Dette vil bidra til at metoden undersøker det den er ment til å undersøke, og forhåpentlig styrker dette utredningens interne validitet. Det gjøres i denne utredningen

sammenligninger av banker av ulik størrelse, i tillegg til at det trekkes frem tidligere undersøkelser om det aktuelle tema. Fra disse sammenligningene kan det avdekkes like forklaringer, beskrivelser og mønstre. Dette vil igjen bidra til at utredningens eksterne validitet styrkes.

Som nevnt ovenfor er det ikke enkelt å oppnå validitet, og det eksisterer noen forhold som kan redusere validiteten i denne utredningen. Eksempel på dette er om spørsmålene som ble stilt på intervjuene var passende i forhold til undersøkelsen av om frarådningsplikts hensikt overholdes. I tillegg kan mangel på kunnskap hos informantene føre til tilfeldige svar eller feil svar. I slike tilfeller ble spørsmålet forsøkt fremstilt på en annen måte eller omformulert, for å sikre så høy validitet som mulig.

## 4. Analyse og funn

I denne delen av utredningen analyseres den innsamlede dataen med tanke på hvordan rådgiverne behandler frarådningsplikten. Det gjøres også sammenligninger av de tre aktuelle bankenes praksis i forhold til både rådgivningsprosessen og frarådningsplikten. Det er mest hensiktsmessig for utredningen å dele opp den innsamlede dataen etter temaer som er tatt opp i intervjuguiden og under hvert tema igjen tas det utgangspunkt i relevante forskningsspørsmål som er nevnt i teoridelen. I kombinasjon med analysen avdekkes også funnene som er gjort i utredningen.

De ulike temaene består av rådgivningsprosessen, rådgiverens rolle og frarådning. Under disse temaene stilles de relaterte forskningsspørsmålene, og i forhold til rådgivningsprosessen diskuteres blant annet kundens økonomiske situasjon, kundens økonomiske kunnskap, bankenes retningslinjer, bankenes kredittscoringssystemer og grad av egenvurdering. Under temaet rådgiverens rolle diskuteres forholdet mellom kunde og rådgiver, samt rådgiverens dobbeltrolle. Under hovedtemaet frarådning diskuteres blant annet praktiseringen av frarådning, pliktens hensikt, skillet mellom frarådning og avslag og hvilke kriterier som legges til grunn ved frarådning.

Det ble, som nevnt tidligere, intervjuet seks rådgivere fra tre banker av ulik størrelse. I tabellen under vises bakgrunnsinformasjonen om informantene. Det vises størrelse på banken hver rådgiver jobber i, kjønn, alder og hvor lenge de har arbeidet som rådgivere;

## Bakgrunnsinformasjon om informantene:

Bankstørrelse:	Kjønn:	Alder:	Vært rådgiver i:
Stor	Mann	59 år	35 år
Stor	Kvinne	33 år	2 år
Mellom-stor	Kvinne	43 år	Ca. 4 år
Mellom-stor	Kvinne	50 år	12 år
Liten	Kvinne	54 år	23 år
Liten	Kvinne	41 år	9 år

Tabell 4.1: Informasjon om informantenes respektive bank, kjønn, alder og hvor lenge de har arbeidet som rådgivere.

### 4.1 Rådgivningsprosessen

Utredningens hovedtema er frarådning og dette er igjen en del av rådgivningsprosessen. Rådgivningsprosessen består av mange elementer og en stor del av informantenes respons omhandler denne prosessen. Det er relevant å få frem sider ved rådgivningsprosessen for bedre å forstå praktiseringen av frarådningsplikten. Felles for alle de intervjuede rådgiverne er at de så å si har lik fremgangsmåte i møte med kunden. De legger lik informasjon til grunn ved vurdering av boliglån, det vil si at de trenger selvangivelse og lønnslipper. I grove trekk så legger rådgiverne inn denne informasjonen i bankenes datasystemer og får deretter ut en indikasjon på kundens likviditet og betjeningsevne.

I teoridelen ble det presentert regler for hva en god rådgivningsprosess bør inneholde og det virker som om samtlige rådgivere gjør sitt beste for å etterleve disse rammene. Det er imidlertid et par regler det viser seg at rådgiverne ikke helt klarer å følge opp. For det første viser det seg at kundene ikke bruker lange tiden på å områ seg ved for eksempel en frarådning, noe som illustreres i et utsagn fra en rådgiver i den mellomstore banken:

*”De blir så glade når de hører at de kan få lån, at de glemmer litt at det kan bli veldig trangt.”*

Det virker som om kundene i slike tilfeller fokuserer på at muligheten for å få lånet er tilstede og bruker derfor ikke lange tiden på å tenke over om det å ta opp lånet faktisk er en god avgjørelse. For det andre nevnes det i teoridelen en regel for god rådgivningsskikk, med tanke på at kundens interesser skal gå foran bedriftens/rådgiverens interesser. Dette fører til den dobbeltrollen rådgiverne har; hvor de må balansere sin rolle som rådgiver i forhold til at de ønsker å selge bankens produkter. Det er jo i bankenes interesse å gi ut mer lån (under visse forutsetninger), opprette flere spareavtaler og å få kunder til å kjøpe flere forsikringer. Dette skaper en selgerrolle hos rådgiveren. Det var bred enighet blant de intervjuede rådgiverne om at en del av deres arbeidsbeskrivelse i dag innebærer salg, og det var bred enighet om at denne salgsrollen ikke var meget ønskelig. Dette understrekes i et utsagn fra en rådgiver i den lille banken;

*”Dette er jo det evige samtaleemne i banknæringen, vi vil jo ikke være selgere, samtidig som det er det vi driver med.”*

#### **4.1.1 Kundens økonomiske situasjon**

Kundens økonomisk situasjon er grunnlaget for beregning av kundens betjeningsevne og alle de intervjuede rådgiverne tar utgangspunkt i den månedlige likviditeten kunden har. Denne likviditeten beregnes av bankenes datasystemer og i forhold til hvilken likviditet som er ”godkjent” varierer mellom de tre bankene. I den store banken ligger grensen på null; enten er likviditeten positiv eller så er den negativ. Er likviditeten positiv innvilges boliglånet og er den negativ så gis det avslag. Men ved marginalt positive saker (0-1000 kroner) og svakt negative saker kan lånet innvilges med frarådning. Den mellomstore banken og den lille banken har mer til felles på dette området og har delt opp grensene i tre ulike nivåer.



Nivå 1 vil si at boliglånet innvilges og den månedlige likviditeten ligger da i snitt på over +2000 kroner. Nivå 2 er i "grenseland" og innvilgningen av boliglånet må som regel løftes opp ett nivå i organisasjonen, til noen som har bredere fullmakt. Den månedlige likviditeten ligger da i snitt på mellom -1000 kroner til +500 kroner. Det tredje og siste nivået er boliglån som gis avslag eller som innvilges med frarådning, og den månedlige likviditeten er da i snitt -1500 kroner og nedover. Det bør nevnes at disse grensene for hva som er "godkjent" selvsagt varierer med kundens situasjon. En alenemor med ett barn vil for eksempel ha andre grenser enn et gift par med to barn.

Når rådgiverne ble spurt om hva de mener generelt om kundenes økonomi i dag, var det litt varierende svar. Rådgiverne i den store og den lille banken mener at kunder har generelt høyere inntekt nå enn før, men også høyere gjeld. Dette styrker de implikasjonene som ble gitt i Forbrukerrådets rapport om konteksten for gode forbrukervalg i forhold til boliglån (Forbrukerrådet, 2012b). Når man får høyere gjeld sammenlignet med inntekten gjør dette at man befinner seg i en veldig sårbar situasjon. Rådgiveren i den mellomstore banken mener imidlertid at kunder har noenlunde lik inntekt og gjeld sammenlignet med noen år tilbake.

Med tanke på kunders oppsparte midler var samtlige rådgivere enige om at generelt sett er unge i dag flinke til å spare. Men det viser seg at relativt få har nok oppsparte midler til å dekke kravet til 15 % egenkapital. Dette kan være med å forklare hvorfor det er en økning i opptak av startlån fra kommunen og en økning i kredittgjeld. Rådgiverne påpeker at det også er ganske utbredt med kausjonister. En rådgiver i den lille banken uttrykte at:

*"Flere foreldre kan i dag stille med tilleggssikkerhet, sammenlignet med 10-20 år tilbake i tid."*

#### **4.1.2 Kundens økonomiske kunnskap og forståelse**

Rådgiverne er enige om at kundens økonomiske kunnskap og økonomiske forståelse påvirker rådgivningsprosessen. I tilfeller hvor kunden har vært

gjennom prosessen med å søke boliglån tidligere eller har høyere kunnskap om økonomi går kundemøtene fortere og det er ikke stort behov for å "belære" kunden. Men i andre tilfeller, hvor kunden er førstegangsetablerer og kanskje ikke har så gode kunnskaper om økonomi må rådgiverne bruke mer tid på å forklare og opplyse om renter, lånetype og andre relevante ting knyttet til boliglånet.

Det er enighet om at kunders økonomiske kunnskap varierer veldig, og en rådgiver (stor bank) mener det er et klart skille i forhold til alder; hvor unge vet minst, middelaldrende vet mer på grunn av erfaring og eldre kan mindre enn middelaldrende. En annen rådgiver (mellomstor bank) mener det også skiller i forhold til utdanning og yrke. En rådgiver poengterer også et viktig aspekt i forhold til hvordan man kan øke den økonomiske kunnskapen i Norge;

*"Jeg skulle ønske det var et fag i grunnskolen som omhandler økonomisk kunnskap, det er alt for lite kunnskap om rente, lån, hva det koster med hus, bilkostnader, forsikring og sånne ting. Unge burde vært litt mer rustet enn det de er i dag. Når vi legger inn tallene og kostnadene i våre systemer, så blir det ofte mye mer enn de selv tror."*

I noen tilfeller har kundene satt seg godt inn i ting og har kanskje tidligere erfaringer med det å ta opp boliglån. I andre tilfeller er ikke kundene alltid like oppdatert. Samtlige rådgivere poengterer at kunder generelt sett har vanskelig for å se grunner til ting, konsekvenser av ting og at de ikke alltid helt vet hva de skal spørre om. Dette gjør at rådgivningsprosessen tar lengre tid og krever mer av rådgiverne. Samtidig som det tydeliggjør et behov for bedre opplysning og mer opplæring i grunnskolen.

#### **4.1.3 Lover og bankenes retningslinjer**

Bankene er naturlig nok undergitt de samme lovene og reguleringene å gå etter, men bankenes interne retningslinjer kan variere noe. For eksempel hadde Finanstilsynets innskjerping fra maksimalt 90 % belåningsgrad til 85 % ulik

betydning for de undersøkte bankene. Den lille banken hadde praktisert 80 % belåningsgrad, så innstramningen endret ikke deres eksisterende utlånspraksis noe særlig. Den store og den mellomstore banken derimot merker innstramningen i større grad og begge nevner at det økte kravet til egenkapital har ført til at flere må stille med tilleggssikkerhet gjennom for eksempel foreldre eller benytte seg av kommunenes startlån.

I tillegg avdekker datainnsamlingen at det er ulike meninger blant rådgiverne om reguleringene og retningslinjenes reelle funksjon. En rådgiver i den store banken sa:

*”Reguleringene virker for så vidt etter sin hensikt. Men de skaper vel så mye problemer for kunder og banker, enn reell hjelp. Dette er på grunn av at det har blitt betydelig vanskeligere for og mer skjerpede krav til kundene vedrørende egenkapital og belåningsgrad, i tillegg til bankenes egne krav om betjeningsevne og likviditet i saken.*

Utsagnet forteller at reguleringene og retningslinjene beskytter kundene til en viss grad, men at de også skaper utfordringer i forhold til for eksempel egenkapital og tilleggssikkerhet. Dette kan være med på å forklare hvorfor det blir vanskeligere og vanskeligere for førstegangsetablerere å komme inn på boligmarkedet. Det er en grunn til at disse reguleringene og retningslinjene blir innført, og et utsagn fra en rådgiver i den lille banken vitner om dette:

*”Reguleringen om innstramning fra 90 % til 85 % skal beskytte både kunde og bank for eventuelle fall i boligpriser, og dersom kundens livssituasjon skulle endre seg drastisk, er begge parter tjent med å få dekt inn eventuell forpliktelse eller engasjement.”*

I løpet av datainnsamlingen ble det også spurt om hva rådgiverne tenker om reguleringene og retningslinjene i forhold til rådgivningsprosessen og det avdekkes at det eksisterer noen ulike perspektiver på dette området. Rådgiverne fra den lille banken mente at det er greit å ha noen regler å følge i vurderingen av

boliglån, men at man ikke skal være alt for "firkantet". Man må bruke regelverket som en ramme, men også kombinere dette med skjønn. Rådgiverne i den mellomstore banken var ikke helt samstemt på dette. Den ene synes det var veldig greit med regelverk og fulgte det nøye, mens den andre følte seg meget begrenset av reguleringene og retningslinjene. Rådgiverne i den store banken mente at reguleringene representerer en slags hindring i rådgivningsprosessen og at mange av disse kompliserer vurderingen av om en kunde kan få boliglån.

Dette kan imidlertid henge sammen med rådgivernes alder og erfaring. Det virker som om de rådgiverne som er litt eldre og har jobbet med rådgivning i flere år er flinkere til å "jobbe rundt" eller "jobbe med" reguleringene og retningslinjene. De følger det de må følge, samtidig som de benytter seg av høy grad av egenvurdering og skjønn. De yngre rådgiverne som ikke har arbeidet fullt så lenge med rådgivning, benytter seg i større grad av retningslinjene og reguleringene og føler seg kanskje ikke så begrenset av disse.

På spørsmål om kundene vurderer valgene sine annerledes på grunn av nye reguleringer, er det enighet om at kundene generelt sett tar de samme valgene som før. Mye av grunnen ligger trolig i at rådgiverne rådgir på samme måte som før, og at reguleringene derfor kun blir formaliteter. For eksempel dette med at frarådning må skje skriftlig. Banker finner kanskje måter å jobbe "rundt" reguleringene på og dette kan bidra til at det for eksempel er vanskeligere å få boliglån i en bank sammenlignet med en annen bank.

Det finnes ulike praktiseringer i forhold til 15 % kravet til egenkapital. Det bør nevnes at det varierer mellom de tre undersøkte bankene i forhold til kommunenes startlån og her er det den lille banken som skiller seg ut. Den lille banken anser startlån fra kommunen som en del av total belåningsgrad og siden maksimal belåningsgrad på bolig er 85 %, må kunden stille med de resterende 15 % i egenkapital eller eventuelt tilleggssikkerhet i bolig. Den store og den mellomstore banken derimot regner startlån som en erstatning for de resterende 15 % med egenkapital og dermed blir belåningsgraden på 100 %. I slike tilfeller

er dette regnet som en avvikssak (siden total belåningsgrad er over 85 %) og krever en særskilt forsvarlighetsvurdering.

#### 4.1.4 Bankenes kredittscoringssystemer

Som nevnt tidligere har bankene ulike interne kredittscoringssystemer og dette kan føre til ulike grenser for hva som er "godkjent" månedlig likviditet hos en kunde. Det viser seg imidlertid at de tre undersøkte bankene tar utgangspunkt i det samme konseptet, med unntak av hvordan den månedlige likviditeten skal bedømmes. Alle de tre bankene tar utgangspunkt i selvangivelser og lønns slipper, samt at alle benytter seg av SIFO sitt referansebudsjettet. SIFO-budsjettet ligger automatisk inne i bankenes interne kredittscoringssystemer og gir et anslag på hvor mye penger en kunde bruker på mat, drikke, klær, telefoni, lege, fritid, møbler etc. Ingen av bankene har mulighet til å justere disse tallene i noen stor grad, men de kan legge til eller trekke fra antall boliger, antall biler og legge til eventuelle andre kostnader. SIFO-budsjettet tar også hensyn til sivilstand og antall medlemmer i husholdningen.

Det er noe variasjon i rådgivernes meninger om størrelsene på postene i SIFO-budsjettet. En rådgiver i den store banken mener at det begrenser rådgivningen når man må ta utgangspunkt i et så generelt budsjett, hvor noen av tallene er mye høyere enn hva noen personer faktisk bruker og utsagnet til rådgiveren understreker dette;

*"Våre systemer regner ut fulle pakker med hensyn til levekostnader og bokostnader (SIFO-modellen), selv om personen lever nøkternt."*

I motsetning til dette er rådgiverne i den mellomstore banken og den lille banken av en annen oppfatning. Rådgiverne her mener at SIFO-budsjettet er meget nøkternt og at tallene er reelle og dette kommer frem i utsagnet fra en av rådgiverne i den mellomstore banken:

*”Kunden mener ofte at de ikke bruker så mye som SIFO-tallene sier, men personlig synes jeg tallene er helt reelle og at dette er ikke noe sløsebudsjett.”*

#### 4.1.5 Grad av egenvurdering og skjønn

Naturlig nok er rådgiverne nødt til å følge de gitte reguleringene og retningslinjene, men de er også nødt til å bruke en eller annen grad av egenvurdering i møte med kundene. Alle rådgiverne er ulike i forhold til alder, personlige egenskaper, utdanning og erfaring. Disse ulikhetene kan gjøre at ulike rådgivere kommer frem til ulike bedømmelser av en forholdsvis lik situasjon og dette kan henge sammen den graden av egenvurdering og skjønn som er normal praksis i de ulike bankene.

I intervjuene som ble gjort ble rådgiverne spurt om i hvilken grad de føler at de kan bruke egenvurdering og skjønn, og det viser seg at det er variasjon på dette området. En rådgiver i den store banken svarte:

*”Kan anvende egen vurdering i stor grad, så mye jeg vil. Selvsagt må man holde seg innenfor bankens systemer og retningslinjer, men kan i meget stor grad overprøve og bruke eget skjønn så lenge man begrunner skriftlig. Det er opp til hver rådgiver å vurdere hver sak, men rådgiveren må forsvare vurderingen.”*

Som utsagnet bekrefter, er det hos den store banken normal praksis å utøve høy grad av egenvurdering og skjønn. Den mellomstore banken befinner seg imidlertid i den andre enden av skalaen og rådgiverne i denne banken mener at man kunne anvende mye større grad av egenvurdering før enn nå. De føler at bankens systemer i kombinasjon med retningslinjene gjør at de blir begrenset i sitt arbeid, og den ene rådgiveren sa:

*”Bruker mindre grad av egenvurdering nå enn når jeg begynte, har kommet innstramminger de siste årene som merkes. Føler at jeg er fratatt muligheten til å bruke magefølelsen. Før kunne vi overstyre saken ved å si at vi har god kjennskap til kunden og at kunden er veldig betalingsvillig.”*

Det er tydelig at det er ulike oppfatninger om anvendelsen av egenvurdering på tvers av de ulike bankene. Den store og den mellomstore befinner seg i hver sin ende av skalaen, mens den lille banken ligger mer midt i mellom disse. I den lille banken føler rådgiverne at de kan anvende litt egenvurdering, men de referer alltid tilbake til bankens egne retningslinjer.

#### **4.1.6 Oppsummering**

I datainnsamlingen kommer det frem at det er noen variasjoner med hensyn til hvordan de ulike rådgiverne vurderer rådgivningsprosessen. Det som legges mest merke til er blant annet at grensen for "godkjent" månedlig likviditet varierer. I tillegg til dette legges det også merke til ulik praktisering i forhold til krav til egenkapital, men også de ulike rådgivernes oppfatning av grad av egenvurdering. Tabellen nedenfor oppsummerer funnene:

## Sammenligning av rådgivningsprosessen.

	<b>Stor bank</b>	<b>Mellom-stor bank</b>	<b>Liten bank</b>
Likviditetsvurdering	Positiv eller negativ likviditet	Delt opp i tre likviditetsnivåer	Delt opp i tre likviditetsnivåer
Kunders økonomiske situasjon (generelt)	Kunder har høyere inntekt og høyere gjeld nå, sammenlignet med tidligere	Kunder har <i>noenlunde lik</i> inntekt og gjeld nå, sammenlignet med tidligere	Kunder har høyere inntekt og høyere gjeld nå, sammenlignet med tidligere
Økonomisk kunnskap varierer mye	Ja	Ja	Ja
Innstrammingen fra 90 % til 85 %	Påvirket utlånspraksis	Påvirket utlånspraksis	Påvirket <i>ikke</i> utlånspraksis
Reguleringene er positivt eller negativt ift rådgivning	Negativt	Delte meninger	Positivt
Praktisering av kommunenes startlån	Behandler startlån som en erstatning av egenkapital	Behandler startlån som en erstatning av egenkapital	Behandler <i>ikke</i> startlån som en erstatning av egenkapital
SIFO-tallene	Er for høye	Nøkterne tall	Nøkterne tall
Grad av egenvurdering	Høy grad	Liten grad	Medium grad

Tabell 4.2: Sammenligning av de tre ulike bankene i forhold til rådgivningsprosessen.

### 4.2 Rådgiverens rolle

Rådgiverens rolle er en viktig del av rådgivningsprosessen. Rådgiveren har mer informasjon og kunnskap enn kunden i denne prosessen. På grunn av den asymmetriske situasjonen oppstår det også et ansvar som ligger hos rådgiveren. Dette ansvaret innebærer at rådgiveren må presentere relevante alternativer og veilede kunden frem til den beste løsningen. Hver kunde har som regel sin faste rådgiver, som behandler søknadene og har ansvar for oppfølging. Dette bidrar til at det oppstår et relativt tett forhold mellom kunde og rådgiver og dette forholdet preges også av rådgiverens dobbeltrolle.



Det kan også poengteres at rådgiverne har mange roller som skal balanseres. De skal rådgi, selge, opplyse og lære bort, samt hjelpe mennesker i vanskelige situasjoner. Rådgiverne skal gi best mulig råd til kundene sine og dette bygger igjen på kundens kunnskap og erfaring. I tillegg skal de selge bankenes produkter. Kombinert med dette må de ofte opplyse kunden om elementære økonomiske ting og prøve å lære bort hvordan kundene skal tenke "økonomisk riktig". Og i noen situasjoner må de gjøre sitt beste for å hjelpe kunder ut av vanskelige økonomiske (og følelsesmessige) situasjoner, som for eksempel samlivsbrudd, sykdom eller dødsfall. En rådgiver i den lille banken sa:

*"Få vite mest mulig om kunden, kundens behov og kartlegge situasjonen. Man må yte noe mer enn bare det de spør om. Jeg har årlig kontakt med min kundeportefølje."*

Dette utsagnet understreker de omfattende rollene rådgiverne må balansere og gir et innblikk i hvor kompleks rådgivningsprosessen som helhet kan være.

#### **4.2.1 Forholdet mellom kunde og rådgiver**

Forholdet mellom kunde og rådgiver er som nevnt tidligere preget av asymmetri, hvor rådgiveren har mer informasjon og kunnskap enn det kunden har. For at dette forholdet skal fungere er det nødvendig at det foreligger en viss tillit mellom partene. Flere av de intervjuede rådgiverne påpekte at de ønsker å starte med "blanke ark" med hver kunde, men at det finnes ting som kan komplisere dette. Intervjuene er foretatt på forholdsvis små steder og dette gjør at de intervjuede rådgiverne ofte kjenner til både kundens familie og venner, i tillegg til at de kjenner til tidligere hendelser og tidligere erfaringer. Men samtlige rådgivere nevner at de ikke benytter seg av såkalt "trynefaktor" og en rådgiver nevnte at det til tider kan være negativt å ha så mye "bagasje" på kunden når man skal vurdere kundens økonomiske situasjon.

Naturlig nok blir rådgivernes vurdering av kunden påvirket av inntrykket kundene gir. Dette inntrykket dannes ved måten kunden ter seg på, hvor ryddig økonomi kunden har og ikke minst den registrerte historikken som er fanget opp av bankenes interne scoringssystemer. Disse systemene fanger for eksempel opp overtrekk på kontoer, betalingsanmerkninger og kundes økonomiske oppførsel. Dette er viktige faktorer i rådgivernes vurdering av kundene. Rådgiverne ble i intervjuene spurt om hva de anser som en god kunde og samtlige rådgivere var enige. En rådgivers utsagn oppsummerer dette godt;

*”En god kunde er en kunde som har innsikt i egen økonomi og begrensninger, oversikt og som viser tegn til god planlegging og kontroll over egen økonomi. Og som har spart.”*

Rådgiverne generelt har stort fokus på at kundene skal forstå sine lånebegrensninger og hvilke konsekvenser et boliglån har. Det gikk igjen i samtlige intervjuer at rådgiverne ønsket å forsikre seg om at kunden forstår hva de skriver under på og å skissere et klart bilde av kundens faktiske økonomiske situasjon. I tillegg mener noen av rådgiverne at kunder generelt har vanskelig for å forstå begrepet ”likviditet” og dennes påvirkning på en søknad om boliglån.

#### **4.2.2 Rådgiverens dobbeltrolle**

I utredningens teoridel ble det tatt opp om rådgivernes rolle har endret seg med tanke på strukturendringene vi kan se i dagens bankvirksomhet. Det har blitt mer og mer fokus på salg og rekruttering av nye kunder, og dette har endret rådgivernes rolle. I tillegg til å gi kundene gode og objektive råd i forhold til boliglån må rådgiverne nå også ta med i betraktningen at de skal selge bankens produkter og være med på å skape høyest mulig inntjening. Man kan med andre ord si at rådgiverne har fått en dobbeltrolle, de er både rådgivere og selgere.

Fellesnevneren for alle de intervjuede rådgiverne er at de ønsker å være rådgivere, men føler seg litt som selgere. Det nevnes også at de kun selger på kundens premisser, og ingen av dem ønsker å påtvinge kundene sine noe de ikke har behov for. En av rådgiverne nevner at kravet til autorisasjon har bidratt til

økt fokus på selve rådgivningen. Men den harde realiteten er at bankene i dag har sine mål og budsjetter som skal oppfylles, og derfor blir det mye salg. Det poengteres imidlertid at salgsbiten ligger mer på forsikringer og sparing, enn på boliglån. Et utsagn fra en rådgiver i den mellomstore banken understreker rådgivernes dobbeltrolle;

*”Oppfatter meg selv som en rådgiver, som blir ”påpakket” en selgerrolle av banken. Rollen har endret seg og jeg liker ikke det. Jeg liker rådgiverdelen av jobben og motsetter meg å selge folk noe, med mindre de har behov for det.”*

I tillegg til denne dobbeltrollen har rådgiverne flere roller de må balansere mellom, dette er imidlertid drøftet tidligere under avsnitt ”4.2 Rådgiverens rolle.”

#### **4.2.3 Bonuser og incentiver**

I utredningens teoridel stilles det også spørsmål ved bankenes praksis i forhold til bruk av bonuser og incentiver ved salg av lån, forsikringer og sparing. Dette ble også undersøkt i datainnsamlingsfasen. Det viser seg imidlertid at de tre undersøkte bankene er ganske like på dette området og ingen av dem praktiserer spesifikke bonuser ved salg av lån, forsikring og sparing. Det eneste som skiller seg ut er at den store banken deler ut en årlig bonus til alle ansatte, basert på hvordan hele konsernet har prestert i løpet av året. Men det virker som om det eksisterer noen små incentiver i forhold til økt salg. For eksempel så nevner rådgiverne i alle de tre bankene at man får skryt på kontoret hvis man klarer å skaffe gode kunder, selge flere forsikringer eller selge flere spareavtaler. Det kan sies at rådgiverne belønnes med skryt når de gjør en god jobb med å selge bankens produkter. Men utover dette ser det ikke ut til at rådgivningsprosessen påvirkes noe særlig av verken bonuser og incentiver.

#### **4.2.4 Oppsummering**

I forhold til temaet rundt rådgiverens dobbeltrolle kommer det ikke frem noen store variasjoner mellom de tre intervjuede bankene, de er derimot ganske enige

på dette området. Samtlige rådgivere er enige i at det ligger et visst ansvar på dem og at det er viktig med tillit mellom partene. Det virker også som at det er bred enighet om at det eksisterer flere roller som rådgiverne må balansere i sin arbeidshverdag. Men det later til at det er dobbeltrollen som rådgiver og selger som er mest fremtredende. Intervjuene avdekker at bankene ikke har noen individuelle bonuser som avhenger av salg av boliglån. Tabellen under oppsummerer funnene;

### Sammenligner av dobbeltrollen.

	<b>Stor bank</b>	<b>Mellom-stor bank</b>	<b>Liten bank</b>
Tillit mellom partene er viktig	Enig	Enig	Enig
Påvirkes av tidligere erfaringer o.l med kunden?	Prøver å starte med "blanke ark", kompliserende på grunn av at filialen er plassert på et lite sted	Prøver å starte med "blanke ark", kompliserende på grunn av at filialen er plassert på et lite sted	Prøver å starte med "blanke ark", kompliserende på grunn av at filialen er plassert på et lite sted
Anser seg selv som rådgiver eller selger?	Begge deler	Begge deler	Begge deler
Individuelle bonuser?	Nei. Men en årlig bonus	Nei	Nei

Tabell 4.3: Sammenligning av de tre ulike bankene i forhold til rådgiverens dobbeltrolle.

### 4.3 Frarådning

Frarådningsplikten praktiseres på ulike måter og som nevnt tidligere er det mange ulike faktorer som kan påvirke en frarådning. Med bakgrunn i den presenterte teorien ble det gitt strategiske spørsmål i intervjuene med rådgiverne. Dette gjøres for å prøve å avdekke hvorvidt frarådningsplikten overholdes og hvordan den praktiseres i de ulike bankene. Det går også et skille mellom frarådning og avslag, dette skillet er ikke alltid like klart og utredningen tar derfor også tak i dette.

Det er som nevnt tidligere skrevet flere utredninger om frarådningsplikten, disse har imidlertid hatt et juridisk fokus. Denne utredningen fokuserer mer på hva rådgivere legger til grunn for frarådning og selve praktiseringen av plikten. Når det er nevnt, så er det en av de juridiske utredningene som har gjort lignende funn til de gjort her, og det er utredningen som er skrevet av Stine Eliassen (Eliassen, 2009). Det refereres til denne undersøkelsen i det følgende, for å se om resultatene av våre undersøkelser i forhold til frarådningsplikten er like.

#### 4.3.1 Kriterier for frarådning

Frarådningsplikten er fastsatt i finansavtaleloven § 47, og denne bestemmelsen legger grunnlaget for kriteriene som anvendes i vurderingen av om kundene skal frarådes eller ikke. Hovedformålet med denne bestemmelsen er å forhindre at kunden foretar uheldige låneopptak. Det er felles for alle de undersøkte bankene at frarådning er nødvendig når kundens månedlige likviditet er for dårlig, men i tillegg vurderes også risiko og belåningsgrad. Det er kundenes betjeningsevne som veier tyngst i vurderingen av innvilgning av et eventuelt boliglån. Dette avdekkes også i Eliassen (2009) sin undersøkelse, hvor rådgiverne sa at de som oftest frarådet i tilfeller hvor det var manglende betjeningsevne. I tilfeller hvor kunden har klart negativ likviditet er det en generell hovedregel at det gis avslag og dette understrekes av et utsagn fra en rådgiver i den mellomstore banken:

*”Frarådingen kommer jo inn når man har tatt en helhetsvurdering og kundens likviditet ligger helt på grensen. Går ikke budsjettet igjennom, så er det jo avslag.”*

Intervjuene med rådgiverne avdekker imidlertid at det finnes noen tilfeller hvor kunden har negativ eller marginalt positiv månedlig likviditet og lånet fremdeles innvilges, da med frarådning. I tillegg kan rådgiverne gi ut boliglån med frarådning i tilfeller hvor det er snakk om høy belåningsgrad. Samtlige rådgivere refererer til disse typene saker som avvikssaker og nevner at disse må rapporteres. Slike avvikssaker krever særskilte forsvarlighetsvurderinger og dette går ut på at hver rådgiver må kunne begrunne godt hvorfor de gir ut

boliglån med frarådning. Kriteriene for særskilt forsvarlighetsvurdering settes opp av hvert styre i de ulike bankene, men på grunnlag av intervjuene som er foretatt i denne utredningen kommer det frem at disse kriteriene for særskilt forsvarlighetsvurdering er ganske like for de tre undersøkte bankene. Tabellen nedenfor lister opp de særlige forsvarlighetsvurderingene som er felles for alle de tre undersøkte bankene;

### Særlige forsvarlighetsvurderinger.

<p>Hvis kunden har dårlig likviditet, kan boliglån innvilges dersom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dårlig likviditet er midlertidig</li> <li>• kunden befinner seg i en overgangsfase (bytte av jobb, samlivsbrudd o.l)</li> <li>• kunden holder på å fullføre utdanning og kommer til å få økt inntekt i fremtiden</li> </ul>	<p>Boliglån med høy belåningsgrad kan innvilges dersom:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kunden kan stille med tilleggssikkerhet i annen eiendom</li> <li>• den høye belåningsgraden er midlertidig</li> <li>• kunden har meget god likviditet</li> <li>• kunden kan nedbetale hurtig</li> </ul>
---	--

Tabell 4.4: Særlige forsvarlighetsvurderinger.

I datainnsamlingsprosessen blir det tydelig at de tre ulike bankene har de samme grunnleggende kriteriene for frarådning. Men det viser seg at det er mer variasjon i forhold til hver enkelte rådgivers vurdering av kundenes økonomiske situasjon. Samtlige rådgivere nevner at det er klare retningslinjer for hvordan saker skal behandles, men at det utøves en viss grad av egenvurdering i avvikssaker. I tillegg til at hver rådgiver har sin egen måte å vurdere på, avdekkes det at den mellomstore og den lille banken har litt strengere krav til hva som er "godkjent" månedlig likviditet sammenlignet med den store banken. Disse to momentene kan være med på å forklare hvorfor bankene vurderer grensen for frarådning på ulike måter (se nærmere om dette nedenfor). En rådgiver i den mellomstore banken uttrykker;

*”Noen ganger har man saker hvor det er klart avslag, og så går kunden til en annen bank og får innvilget lån der, av og til også høyere lån. Da begynner man å lure på hva slags prosedyrer de har i den andre banken eller om man er for streng selv.”*

Undersøkelsen gjort av Eliassen (2009) avdekker at fire av ti rådgivere gir konkret tilbakemelding om hvorfor kunden tilbys lån med frarådning og seks av ti rådgivere oppgir en generell standardtekst når de tilbyr lån med frarådning. Dette stemmer godt overens med funn gjort i denne utredningen. Det virker som om det er variasjon blant rådgiverne i forhold til hvordan de presenterer selve frarådingen. Noen rådgivere presenterer frarådingen i forbindelse med lånetilbudet og fremstiller frarådingen som en formalitet. Andre derimot gir grundig oppfordring om å ikke ta opp lånet med frarådning.

#### **4.3.2 Praktisering av frarådning i de ulike bankene**

Praktiseringen av frarådning viser seg å variere mellom de undersøkte bankene. For eksempel fraråder rådgiverne i den store banken ofte, mens rådgiverne i den mellomstore banken og den lille banken fraråder sjelden. Begge rådgiverne i den store banken synes det er verre å gi avslag enn å fraråde i motsetning til rådgiverne i den mellomstore banken og den lille banken som synes at det er lettere å gi avslag enn å fraråde. Rådgiverne som synes det er lettere å gi avslag, begrunner dette med at grensene for avslag er mye tydeligere. De mener at det er lettere å forklare kunden at de har fått avslag enn å gi kunden et lån de kan komme til å få problemer med å betjene. Det viser seg også at rådgiverne i den store banken presenterer frarådingen forholdsvis sent i prosessen, sammenlignet med de to mindre bankene. Felles for alle de tre undersøkte bankene er at når det gis frarådning, så skjer denne både skriftlig og muntlig.

Det dannes her et mønster hvor den store banken fraråder ofte og sent i prosessen, mens den mellomstore og den lille banken fraråder sjelden og tidlig i prosessen. Dette kan være en av grunnene til at for eksempel man får avslag på

lån i en bank og innvilgning av lån i en annen bank. Selv om kriteriene for frarådning er grunnleggende like, avdekkes det ulikheter i praktiseringen av frarådingen. Det ser heller ikke ut som om de kundene som blir frarådet i den store banken tar til seg denne frarådingen, ifølge en av rådgivernes utsagn;

*"Har ikke mye mislighold i vår filial. Men få tar til seg frarådingen og tar lånet. De har jo ikke fått avslag og dermed innvilges lånet. Kunder tar ikke fraråding så tungt og er meget optimistiske til egen økonomi."*

Dette støttes igjen av funn gjort i undersøkelsen til Eliassen (2009), hvor ti av ti rådgivere svarte at kundene ikke bruker lange tiden på å overveie om de skal ta opp lån som tilbys med fraråding. Det kommer også frem av undersøkelsen at det ikke er mye mislighold blant kundene som tar lånet på tross av frarådingen. Dette gjelder også funnene i denne utredningen. Selv om den lille og den mellomstore banken fraråder mindre enn den store banken, opplever heller ikke de noe merkbart mislighold blant dem som tar lån med frarådning. Den ene rådgiveren i den lille banken påpeker i et av sine utsagn viktigheten av en grundig rådgivningsprosess;

*"Jeg gir ikke ut lån med frarådning hvis jeg vet at kunden ikke klarer det økonomisk, det blir som å gjøre kunden en bjørnetjeneste. Fraråder ikke mye, da gir jeg heller avslag. Hvis man benytter fraråding ofte, vil jeg si at man ikke har gjort en god nok vurdering av kunden."*

Det skal også nevnes at den samme rådgiveren føler at kundene faktisk tar til seg anbefalinger om ikke å ta lånet når det gis lån med frarådning. Dette sees i motsetning til hva rådgiverne i den mellom-store og store bankene mener. De mener at kundene stort sett ikke tar til seg frarådningen, og at kundene velger å ta opp lånet på tross av deres anbefalinger. Funn i undersøkelsen gjort av Eliassen (2009) støtter opp om at kundene som regel tar opp lånet på tross av frarådingen. Alle de ti rådgiverne hun undersøkte svarte at kunden tar opp lånet likevel.



Som datainnsamlingen avdekker, så varierer praktiseringen av frarådningsplikten noe mellom de tre undersøkte bankene. Dette fører til at man stiller spørsmål ved frarådningspliktens reelle funksjon og om plikten i praksis beskytter kunden eller banken. Grunnlaget for at plikten kom bygger på at kunden skal forhindres i uheldige låneopptak. Det skal mye til for å sette urimelige låneavtaler til side og dette bekreftes i rettspraksis knyttet til brudd på frarådningsplikten. Det virker til å være en bred enighet mellom rådgiverne om at frarådningsplikten sitt formål er å beskytte kunden, men at den i realiteten beskytter bankene i stor grad.

Samtlige rådgivere nevnte at banken også har folk som "kikker dem i kortene", og at frarådningsplikten fungerer som en sikring for at banken skal ha sitt på det tørre. Dette fungerer som en slags ansvarsfraskrivelse. En rådgiver nevner at ved frarådning er gjerne folk litt desperate, og banken vil sikre sin rygg i forhold til "Bankklagenemnda" (det som nå heter Finansklagenemnda Bank). Dette tyder på at plikten fungerer mer som en formalitet i rådgivningsprosessen, enn at den fungerer som en beskyttelse for kunden. Rådgiverne som arbeidet som rådgivere også før plikten kom, ser ikke ut til å mene at plikten har endret måten de rådgir på noe særlig. Men det nevnes at plikten har skapt mer skriftlig arbeid for dem og at denne plikten er en av mange reguleringer de må forholde seg til i det daglige arbeidet.

#### 4.3.3 Skillet mellom frarådning og avslag

Skillet mellom frarådning og avslag befinner seg i en form for gråsoner. Selv om reglene er forholdsvis klare for når det skal gis avslag, så avdekker intervjuene at det eksisterer et visst slingringsmonn fra frarådningssaker til avslagssaker. Dette gjelder også rettslig sett. Det gis avslag på boliglån i situasjoner hvor kunden for eksempel har klart negativ likviditet eller mangler tilfredsstillende egenkapital. Men i noen saker ser det ut til at rådgiverne kan innvilge boliglån på tross av dette, så lenge dette er et lån som gis med frarådning. Da kan rådgiverne begrunne med sin egen særskilte forsvarlighetsvurdering ut fra kundens spesifikke økonomiske situasjon, rådgiverne er pliktige til å opplyse kunden om

risiko og konsekvenser med å ta opp et boliglån med frarådning. Og dermed har banken dekket sin egen rygg i forhold til ansvar.

Rådgiverne ble i løpet av intervjuene spurt om hvordan de skiller frarådningssaker fra avslagssaker og her dukket det opp noen varierende svar mellom de ulike bankene. Rådgiverne i den store banken mener at vurderingen mellom frarådning og avslag er en kombinasjon av de tallene systemet gir og en viss grad av egenvurdering. Begge mener også at slike situasjoner er meget kundespesifikke. De nevner også at SIFO-tallene er for generelle, og selv om systemet gir avslag, kan man ha kjenne kunden såpass godt at man vet at dette kommer til å gå greit. Den ene rådgiveren fra den store banken sa;

*”Likviditetsresultatet gir deg en pekepinn på kundens økonomiske situasjon, men er ikke den eneste faktoren i vurderingen. Dette likviditetsresultatet sier bare noe om generell betjeningsevne. Våre lånerutiner sier at ved negativ likviditet så er standarden avslag. Men vi gir som regel ikke det, siden vi vet at likviditetsbudsjettet er for generelt. Det kan godt hende at vi lager et eget budsjett med kundens egne tall, på denne måten får vi et mer korrekt utfall.”*

Den ene rådgiveren i den mellomstore banken mener det samme som rådgiverne fra den store banken, mens den andre mener at et avslag er et avslag. Rådgiverne i den lille banken sier at de kun gir boliglån med frarådning i tilfeller hvor det er sikre tegn på at kundens likviditet kommer til å forbedres i løpet av kort tid. Et eksempel på dette er studenter som er i slutfasen av sin utdanning og som kan sannsynliggjøre at de kommer til å få en god jobb. Det skal også nevnes at samtlige rådgivere strekker seg langt for å hjelpe sine eksisterende kunder, gitt at disse kundene har et godt forhold til banken.

#### 4.3.4 Oppsummering

De grunnleggende kriteriene for frarådning later til å være like mellom de tre undersøkte bankene. Det avdekkes imidlertid noen variasjoner i praktiseringen av frarådingen. Eksempel på dette er at den store banken fraråder ofte og sent i

prosessen, mens den mellomstore og den lille banken fraråder sjelden og tidlig i prosessen. Samtlige rådgivere er enige om at frarådningsplikten reelle funksjon er en beskyttelse for banken, og formålet med plikten overholdes kun hvis rådgiverne gir god nok rådgivning. Skillet mellom fraråding og avslag er noe uklart og det er vanskelig å finne en "rød tråd" mellom de intervjuede rådgiverne, annet enn at de er villige til å strekke seg langt for kunder de kjenner godt. Tabellen nedenfor oppsummerer funnene;

### Sammenligner av frarådning.

	Stor bank	Mellomstor bank	Liten bank
Kriterier for frarådning	Generelt sett likt til de andre bankene, med unntak av krav til månedlig likviditet	Generelt sett likt til de andre bankene	Generelt sett likt til de andre bankene
Frarådes det ofte?	Ja	Nei	Nei
Når i prosessen frarådes kunden?	Sent	Tidlig	Tidlig
Misligholdes lånet ofte i de tilfellene hvor det innvilges lån med fraråding?	Nei, veldig sjeldent.	Nei, veldig sjeldent.	Nei, veldig sjeldent. Har meget tett oppfølging på slike saker
Fungerer frarådningsplikten som en beskyttelse for banken?	Ja	Ja	Ja
Tar kunden til seg din anbefaling ved fraråding?	Nei	Nei	Ja
Hvor går skillet mellom frarådning og avslag?	Kombinasjon av tall fra systemet og egenvurdering. Meget kundespesifikt	Delte meninger; en synes avslag er avslag og den andre er villig til å strekke seg litt	Gir kun lån med frarådning ved gode framtidsutsikter

Tabell 4.5: Sammenligning av de tre ulike bankene i forhold til frarådning.

## 5. Avslutning

Denne delen av utredningen har til hensikt å oppsummere funnene som ble analysert i forrige del. Det gjøres konklusjoner på grunnlag av presentert teori, metode og analyse. I tillegg fremlegges forslag til videre forskning.

### 5.1 Oppsummering av funn

I utredningens analysedel avdekkes det funn i forhold til rådgivningsprosessen, rådgiverens rolle og frarådning.

Analysen avdekker at det fremkommer noe variasjon i forhold til hvordan de ulike rådgiverne vurderer kundene i rådgivningsprosessen. Det som stikker seg mest fram er blant annet at de vurderer kundene utfra ulike grenser for "godkjent" månedlig likviditet. Det er også noe ulik praktisering i forhold til krav til egenkapital, samt at rådgiverne har ulik oppfatning av bruk av egenvurdering og skjønn. Det avdekkes et behov for at kunder trenger bedre støtte i avgjørelser i forhold til boliglån. Det er tendenser til økt gjeld i forhold til inntekt som skaper en bekymringsverdig utvikling. Kunder må bli flinkere til å redusere økonomisk risiko, rådgivere må gi en grundigere rådgivning og reguleringer må forbedres for å forhindre at man kommer inn i en ny gjeldskrise.

Rådgiverens rolle er en viktig del av rådgivningsprosessen og dens utfall. Det avdekkes i analysen at det eksisterer flere roller som en rådgiver må balansere mellom. Det er en dobbeltrolle som markerer seg hos rådgiverne, og det er at de er både selgere og rådgivere. Samtlige rådgivere oppgir at de ikke har noen individuelle bonuser, men at det er satt en viss forventning til at de skal selge mest mulig av bankens produkter. Det virker som at rådgiverne er klar over at det er nødvendig med en viss tillit mellom partene og at det ligger et visst ansvar på rådgiverne i forhold til at det eksisterer et asymmetrisk forhold med tanke på hvem som sitter med mest informasjon.

Når det kommer til analysen av temaet frarådning så avdekkes det at kriteriene for frarådning er grunnleggende like for de tre undersøkte bankene. Men det avdekkes variasjoner i forhold til selv praktiseringen av frarådning. Den store banken later til å fraråde ofte og sent i prosessen, mens den mellomstore og den lille banken later til å fraråde sjelden og tidlig i prosessen. Det er bred enighet om at frarådningssplikten ikke har noen annen reell funksjon enn å beskytte banken med tanke på ansvar. Skillet mellom frarådning og avslag er noe uklart og det er vanskelig å trekke noen konklusjon i forhold til dette, annet enn at rådgiverne er enige om at skillet er uklart. Samtlige rådgivere er imidlertid villige til å strekke seg langt for kunder de kjenner godt. Det skal nevnes at funnene gjort av Stine Eliassen (Eliassen, 2009) er noenlunde like til funnene gjort i denne utredningen, og dette er med på å styrke begge undersøkelsenes validitet.

## 5.2 Konklusjon

Frarådningssplikten er en av mange plikter i reguleringer og retningslinjer som rådgivere i bankvirksomhet må forholde seg til. Frarådningsspliktens hensikt er å beskytte kunder mot å ta opp lån i tilfeller hvor de i prinsippet ikke har god nok betjeningsevne. Analysen i denne utredningen avdekker at pliktens reelle funksjon ikke er tilstede i alle tilfeller. Det avdekkes at plikten fungerer mer som en beskyttelse for banken, slik at banken har dekket sin egen rygg i forhold til ansvar overfor kunden. Denne typen ansvarsfraskrivelse kan føre til uheldige låneopptak. I tilfeller hvor kunden har solid sikkerhet, men en månedlig likviditet som er på "grensen", er ikke bankens risiko spesielt høy. I tillegg til dette avdekkes det en forholdsvis ulik praktisering av plikten og dette skaper ulikhet i behandlingen av kunders lånesøknader. Dette bidrar til at det dannes ulikheter i hva som anses som god nok månedlig likviditet og hva som anses som for svak månedlig likviditet.

Det kan konkluderes med at bankene i utvalget følger loven i forhold til at kunden skal frarådes i tilfeller hvor de ikke har kapasitet til å betjene et boliglån. Men på grunnlag av at det eksisterer ulik praktisering av måten frarådingen

presenteres på, når i prosessen frarådingen presenteres og ikke minst i hvilken grad den gjennomgås muntlig, så konkluderes det med at frarådningsplikten hensikt ikke overholdes godt nok. Den overholdes ikke godt nok i et rettslig perspektiv, med tanke på at pliktens hensikt er ment til å forhindre uheldige låneopptak. Dette henger nok tett sammen med selve praktiseringen av plikten. Frarådningsplikten gjelder for alle banker og alle banker bør dermed ha en tilnærmet lik praktisering, slik at kunder får lik behandling uavhengig av hvilken bank de benytter. Det kan derfor tenkes at det er behov for klarere retningslinjer i forbindelse med frarådningsplikten og hvordan den skal praktiseres. Et sterkere fokus på at alle banker skal ha like rutiner for vurdering av forhold rundt frarådningsplikten kan være med å bidra til at pliktens hensikt oppfylles bedre.

Det er tydelig rom for forbedringer i forhold til hvordan frarådingen skal presenteres for kunden. Denne utredningen avdekker at noen rådgivere later til ikke å ta plikten alvorlig nok og behandler plikten nærmest som en formalitet. Andre rådgivere derimot tar plikten mer alvorlig og tar mer hensyn til pliktens faktiske formål. I de tilfellene hvor rådgiverne tar plikten alvorlig og anbefaler kunden sterkt å ikke ta opp lånet, velger kunden å høre på rådgiverne. I de andre tilfellene hvor rådgiverne ikke tar plikten fullt så alvorlig og fraråding behandles nesten som en naturlig del av prosessen, ser vi at kundene velger å ta boliglånet.

Når ikke frarådningsplikten overholdes godt nok, kan dette føre til at flere og flere kunder får boliglån på tross av at de ikke har god nok månedlig likviditet. I slike situasjoner er kundene meget sårbare for endringer som kan inntreffe i form av for eksempel renteøkning eller lavere inntekt. For å forhindre omfattende gjeldsproblemer og en eventuelt ny gjeldskrise er det nødvendig at kunder reduserer sin økonomiske risiko og endrer adferdsmønster i forhold til forbruk. Dette krever igjen at rådgivere gjør en bedre jobb i forhold til å ikke gi ut lån i tilfeller hvor kunden faktisk ikke har god nok betjeningsevne. Dette trekker oss igjen tilbake til den lovgivende makt, lovgiver har også et ansvar for å forbedre reguleringer og lover og sørge for at disse faktisk fungerer i praksis. Hvis alle trekker sin "del av lasset" vil samfunnet som helhet tjene på dette, ved at vi forhindrer en eventuelt ny gjeldskrise.

Når man vurderer praktiseringen av frarådning opp mot frarådningssplikten hensikt, avdekkes det at banken har god mulighet til å skyve ansvaret og kostnadene over på kunden. Tilbyr banken et lån med frarådning er de på mange måter fritatt ansvaret ved kredittgivingen, og dermed blir det enklere for bankene å gi ut risikable lån uten å risikere at kunden får medhold i en eventuell klage senere. Og det bør nevnes at det er meget vanskelig for kunden å få medhold i krav om lemping av gjelden. Det er tydelig at det kreves en grundig rådgivningsprosess for at frarådningssplikten skal fungere etter sin hensikt. Det bør være en sterkere kvalitetssikring av praktiseringen rundt frarådningssplikten.

Man kan stille seg spørsmål ved om samfunnet sparer på at frarådningssplikten ble innført. Det er flere sider av denne saken. På en side ønsker man ikke at kunder med marginal betjeningsevne skal ta opp lån og i verste fall ende ut i en personlig gjeldskrise. På en annen side ønsker man at folk skal eie bolig i stedet for å bruke inntekten på andre ting. Det må derfor finnes en balansegang som er hensiktsmessig. Hvis man bedrer kvalitetssikringen rundt praktiseringen og overholdelsen av frarådningssplikten er kanskje dette mulig. Det er også viktig å huske på det rettslige prinsippet om avtalefrihet. Den lovgivende makt ønsker i prinsippet ikke å begrense avtalefriheten noe mer enn nødvendig. Men hvem skal ha ansvaret for uheldige låneopptak? Er det kunden sitt ansvar eller er det den som gir ut lånet sitt ansvar? Her er det også viktig at partenes ulike roller balanseres riktig, og at ikke alt ansvar lempes over på en av partene. Naturlig nok står rådgiverne i en sterkere rolle enn kunden i rådgivningsprosessen, men det er viktig å huske på at kunden også har et ansvar for sin egen økonomi.

Det å ha ansvar for sin egen økonomi, henger jo også sammen med hva slags kunnskaper man har om personlig økonomi. En liberalisering av finansmarkedet krever at myndighetene sørger for at forbrukerne får tilstrekkelig opplæring. På denne måten kan forbrukerne bedre forstå markedet og dermed blir det også lettere for dem å finne frem til gode avgjørelser om personlig økonomi. Dette

bidrar igjen til at forbrukerne ikke blir fullt så avhengige av rådgiverne sine, og blir dermed bedre rustet til å vurdere sin egen økonomiske situasjon.

## 5.2 Implikasjoner og forslag til videre forskning

Denne utredningen fokuserer på hvordan fraråding praktiseres i banker av ulike størrelse og hvorvidt frarådningsplikten hensikt overholdes. Funnene avdekker at det er en viss bekymringsverdig variasjon i praktisering av fraråding og at pliktens hensikt ikke overholdes godt nok. Dette vil kanskje bedres ved å finne nye måter å kvalitetssikre praktiseringen av fraråding på.

### **Implikasjoner for myndigheter**

Myndighetene har ansvar for at forbrukerne får tilstrekkelig opplæring med tanke på markedskunnskap og personlig økonomi. Som nevnt tidligere, krever en liberalisering av finansmarkedet at forbrukerne får mer opplæring. En måte å bedre forbrukernes økonomiske kunnskap på, er å innføre fag i grunnskolen som omhandler personlig økonomi og økonomiske avgjørelser. Dette vil føre til at forbrukerne er mer rustet til å ta bedre økonomiske avgjørelser, som igjen kan bidra til mindre gjeldsvekst.

Det avdekkes også et behov for klarere retningslinjer med tanke på frarådningsplikten. Med klarere retningslinjer vil forhåpentlig praktiseringen av plikten ikke variere like mye fra bank til bank. Dette er igjen med på å kvalitetssikre praktiseringen og bruken av frarådningsplikten. Det bør være et sterkere fokus på at kunder får likt utfall av en lånesøknad, uavhengig av hvilken bank som benyttes.

### **Implikasjoner for långivere**

Långivere har et stort ansvar ovenfor sine kunder, de skal hjelpe kundene å ta gode økonomiske avgjørelser. For at dette skal være mulig, må bankenes overordnede styrer sørge for at deres respektive rådgivere fører lik praksis i forhold til fraråding. Dette kan igjen bidra til å utjevne forskjellene som eksisterer i den nåværende praktiseringen av plikten, samt at dette bedrer



kvaliteten på rådgivningsprosessen. I tillegg har det kommet noen innstramminger fra Finanstilsynet det siste halvannet året som kanskje ikke har rukket å få ordentlig fotfeste i næringen. Derfor vil det være interessant å undersøke i hvilken grad disse innstrammingene har påvirket rådgivningsprosessen.

### **Implikasjoner for videre forskning**

I forhold til videre forskning kan det være interessant å gjennomføre en større undersøkelse hvor det inkluderes flere rådgivere og banker. I et slikt tilfelle vil det kanskje være større grunnlag for å generalisere funnene, særlig i forhold til om størrelse på banken har noe å si. I tillegg kunne man kanskje fått frem et enda klarere mønster på praktiseringen av plikten. Og slik kan man kanskje igjen bidra til å jevne ut forskjellene som eksisterer i praktiseringen av plikten. Det skal også nevnes at intervjuene som er foretatt i denne utredningen har blitt gjort på relativt små steder, så det kunne vært interessant å også se nærmere på hvordan fraråding praktiseres på større steder. Det er også interessant å utrede nærmere hvordan frarådningsplikt for usikrede lån fungerer, det er jo ofte slik at smålån og kredittkortgjeld fører til gjeldsproblemer.

## 6. Referanseliste

### Artikler og bøker:

Andersen, Lennart Lyng, Andersen, Niels Chr., Gorton, Lars, Hveem, Dag Jørgen, Juul, Henrik, Jørgensen, Tanja, . . . Vinten, Helene. (2008). *Videregående Kreditret*. Center for kreditret og kapitalmarkedsret. Handelshøjskolen i København. Kredit- og kapitalmarkedsretsserien 6.

Atkinson, A, & Messy, F. (2012). Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*(15).

Chevalier, Roger D. (1993). The salesperson as consultant. *American Salesman*, 38(11), 22.

Eliassen, Stine. (2009). *Bankenes frarådningsplikt overfor lånetakere - blir formålet oppfylt?* (Masteroppgave i rettsvitenskap Masteroppgave i rettsvitenskap), Universitetet i Tromsø, Universitetet i Tromsø.

Finanstilsynet. (2011a). *Godtgjørelsesordninger i finansinstitusjoner, verdipapirforetak og forvaltningsselskaper for verdipapirfond*. Retrieved from [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. (2011b). Nye retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål fastsatt. Retrieved 07.02, 2013, from [http://www.finanstilsynet.no/no/Artikkelarkiv/Pressemeldinger/2011/4\\_kvartal/Nye-retningslinjer-for-forsvarlig-utlanspraksis-for-lan-til-boligformal-fastsatt/](http://www.finanstilsynet.no/no/Artikkelarkiv/Pressemeldinger/2011/4_kvartal/Nye-retningslinjer-for-forsvarlig-utlanspraksis-for-lan-til-boligformal-fastsatt/)

Finanstilsynet. (2012a). Boliglånsundersøkelsen 2012.

Finanstilsynet. (2012b). Finansielle utviklingstrekk 2012. Tilstanden i finansmarkedet og utsiktene fremover.

Forbrukerrådet. (2011). Inkasso: Det håndgripelige gjort uforståelig.

Forbrukerrådet. (2012a). Forbrukerrådets undersøkelse av finansielle rådgivningstjenester; rydd opp i sparemarkedet!

Forbrukerrådet. (2012b). Konteksten for gode forbrukervalg i forbindelse med boliglån.

Guste-Pedersen, Linn. (2012). *Frarådningsplikten til en finansinstitusjon etter finansavtaleloven paragraf 47. En vurdering av bestemmelsens materielle vilkår.*, Universitetet i Oslo. Retrieved from <https://http://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/35359/173084.pdf?sequence=4>

Hilgert, Marianne A., Hogarth, Jeanne M., & Beverly, Sandra G. (2003). Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior. *Federal Reserve Bulletin*, 89(7), 7.

Husbanken. (2011). Startlån fra kommunen kan oppfylle boligdrømmen din!

Jansrud, Are, & Holter, Fredrik. (2010). Det blir tøffere å drive bank i fremtiden.

Johannessen, Asbjørn, Kristoffersen, Line, & Tufte, Per Arne. (2011). *Forskningsmetode for økonomisk-administrative fag*. Oslo: Abstrakt forl.

Kvale, Steinar, & Brinkmann, Svend. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*.

NOU. (1992). *En rapport om bankkrisen*.

NOU. (1994). *Finansavtaler og finansoppdrag*.

Oehler, Andreas, & Kohlert, Daniel. (2009). Financial Advice Giving and Taking—Where are the Market's Self-healing Powers and a Functioning Legal Framework When We Need Them? *Journal of Consumer Policy*, 32(2), 91-116. doi: 10.1007/s10603-009-9099-4

SIFO. (2012). SIFOs Referansbudsjett for forbruksutgifter 2012.

Torp, Hege. (2005). *Nytt arbeidsliv : medvirkning, inkludering og belønning*. Oslo: Gyldendal akademisk.

Verhallen, Theo M. M., Greve, Harriette, & Frambach, Ruud Th. (1997). Consultative selling in financial services: an observational study of the mortgage mediation process. *International Journal of Bank Marketing*, 15(2), 54-59. doi: 10.1108/02652329710160466

Zikmund, William G., Babin, Barry J., Carr, Jon C., & Griffin, Mitch. (2010). *Business research methods*. [Mason, Ohio]: South Western Cengage Learning.

### **Artikler fra internett:**

Aftenposten.no. (2013a). Handelsbanken utvider - resten legger ned. Retrieved 27.05, 2013, from <http://www.aftenposten.no/okonomi/Handelsbanken-utvider---resten-legger-ned-7113596.html> - .UaNNzZVP2vs

Aftenposten.no. (2013b). Har vi en boligboble? Retrieved 08.04, 2013, from <http://www.aftenposten.no/okonomi/Har-vi-en-boligboble-7121434.html> - .UWK63b9P2vs

Autorisasjonsordningen.no. (2013). Om AFR. Retrieved 18.02, 2013, from <http://www.autorisasjonsordningen.no/om-afr/>

db24.no. (2012). Om D&B. Retrieved 07.02, 2013, from <http://www.db24.no/no/om>

e24.no. (2012). Hvis renten stiger to prosentpoeng, når vi en smerteterskel. Retrieved 08.04, 2013, from <http://e24.no/makro-og-politikk/eiendomsbransjen-advarer-om-nordmenns-gjeldsvekst/20281103>

Eeks, Thor. (2013). Økt bruk av startlån. Retrieved 27.05, 2013, from <http://www.nbbl.no/Blogg/articleType/ArticleView/articleId/5695/kt-bruk-av-startlan>

Finansavtaleloven. (1999). Lov om finansavtaler og finansoppdrag. Retrieved 24.01, 2013, from <http://lovdata.no/all/tl-19990625-046-010.html> - 47

Finansportalen.no. (2013). Verdt å vite om boliglån. Retrieved 25.05, 2013, from <http://www.finansportalen.no/Tips+og+r%C3%A5d/Bank/Boligl%C3%A5n/verdt-%C3%A5-vite-om-boligl%C3%A5n>

Forbrukerrådet.no. (2012). Hytter neven mot 15-prosenten. Retrieved 06.02, 2013, from <http://www.forbrukerradet.no/forside/presse/blogginnlegg/hytter-neven-mot-15-prosenten>

ssb.no. (2013). Boforhold, levekårsundersøkelsen. Retrieved 13.03, 2013, from <http://www.ssb.no/bygg-bolig-og-eiendom/statistikker/bo/hvert-3-aar>

Thornton, Mark. (2013). The Oslo Housing Bubble Syndrome. Retrieved 22.04, 2013, from <http://mises.org/daily/6318/>

## 7. Vedlegg

### Intervjuguide

#### 1. Introduksjon

- Introduksjon av intervjuer og tema for utredningen
- Opplyse om at informanten og informantens arbeidsplass er anonym
- Gjør oppmerksom på at lydopptak er til internt bruk

#### 2. Informasjon om informanten

- Alder?
- Utdanning og erfaring?
- Hvor lenge har du jobbet med rådgivning?

#### 3. Forståelse av sin rolle som rådgiver

- Hva er målet ditt når du har et kundemøte?
- Hva kjennetegner en god kunde?
- Hva synes du om nivået på kunders kunnskap om økonomi, generelt sett?
- I hvilken grad mener du nivået på kundens kunnskapsnivå påvirker rådgivningen?
- Hva synes du det er særlig viktig at kunden forstår etter et kundemøte?
- Anser du deg selv som en rådgiver eller som en selger?
- Er det noen konflikttemaer som dukker opp ofte i kundemøtene, generelt sett?
- Fortell om den vanskeligste saken du har hatt som rådgiver.

#### 4. Låntakers opplysningsplikt

- Pleier kundene å oppgi alle opplysninger som er relevante for at du skal foreta en kredittvurdering?
- I hvilken grad etterprøver du kundenes opplysninger?
- Hender det at kundene ikke oppgir riktig informasjon om sin økonomiske situasjon?

#### 5. Frarådningsplikt

- Hva skal til for at du fraråder en kunde?
- Hva er bankens retningslinjer for frarådning?
- Når i rådgivningsprosessen fraråder du en kunde? Hvordan gjøres dette?
- Hvis du har arbeidet som rådgiver også før plikten kom; føler du at frarådningsplikten har endret måten du foretar en kredittvurdering på?
- Synes du det er vanskelig å fraråde?

- Hvor mener du skillet mellom frarådning og avslag går?
- Føler du at frarådningssplikten beskytter kunden eller fungerer den mer som en beskyttelse for banken?
- Blant de kundene som tar lånet på tross av en frarådning, er de mye mislighold blant disse?
- Kan jeg få se et eksempel på hvordan en skriftlig frarådning ser ut?

## 6. Rådgivningsprosessen

- Hvordan foregår en vanlig rådgivningsprosess i forhold til boliglån?
- Hvilken informasjon legger du til grunn ved kredittvurdering av kunden?
- Bruker banken et eget kredittscoringssystem? Hva inngår i dette i så fall?
- I hvilken grad føler du at du kan benytte egenvurdering og skjønn i rådgivningsprosessen?
- Hvordan beregnes hvor stort lån en kunde kan få?
- I hvilken grad vektlegger du kundens antatte fremtidige økonomiske situasjon?
- Hender det at du justerer nedbetalingstiden og/eller benytter avdragsfrihet for å øke betjeningsevnen til kunden?
- Hvordan vurderer du manglende betalingsvilje?
- I hvilken grad benytter du andre faktorer i vurderingen av om en kunde kan få lån?
- Har dere noen incentiver for salg i banken? (Bonuser, skryt e.l)