

ANSTÆNDIGE BANKER, TAK!



FORBRUGERRÅDET

Marts 2011

Der bor et lille dyr i din bank. Det spiser dine penge, uden du opdager det. Vi kalder det pungdyret. Hjælp Forbrugerrådet med at fange pungdyret, så vi kan få anstændige forretningsmetoder i bankerne.



Forbrugerrådets ønsker til et nyt regeringsprogram

Der er sket en hel del regulering af banksektoren de seneste par år.

Men reguleringen har i hovedsagen været rettet mod bankernes ledelse og finansielle polstring, og kun i meget ringe grad mod forbrugerbeskyttelse, priser og markedsføring. Her har Finanskrisen afdækket et stort behov, som må indhentes.

Vi står nu med en unik historisk mulighed for at rydde op i banksektoren og sikre forbrugerne fair vilkår, reel beskyttelse og stabile banker.

Bankernes hovedindtjening stammer fra skjulte gebyrer og provisioner, som de færreste kender til. Det gælder, når du betaler, låner og sparer op. Resultatet er alt for høje priser, en svækket samfundsøkonomi, vildledning frem for rådgivning og utryghed for kunderne. Betalingsområdet er en milliardindustri med alt for høje priser, fordi bankerne samarbejder i stedet for at konkurrere. De frigjorte ressourcer fra digitalisering kommer bankerne og ikke samfundet til gode.

Der er brug for at alle priser kommer frem i lyset, at gebyrmissbrug og bankvildledning stoppes og for forbrugerbeskyttelse som virker.

PRISEN FREM I LYSET!

- Slut med skjulte provisioner og omkostninger, der dræner din økonomi.



1. Vi vil se prisen

Når banken rådgiver dig om pengeanbringelser, skal den altid oplyse de årlige omkostninger, både i kroner og procent.

Den årlige gebyroersigt skal indeholde de provisioner som banken tjener på dig.

Borgernes samlede pensionsopsparing nærmer sig 3.000 milliarder kroner. Alligevel bliver der i dag ikke oplyst om prisen, når banken, pensionselskabet eller andre sælger investeringsprodukter. Der er derfor ingen tilskyndelse for bankerne og pensionselskaberne til at tilbyde produkter om opsparing og investering med lave omkostninger, og hver promilles ineffektivitet koster forbrugerne 3 milliarder kroner hvert år. For at markeds kræfter kan fungere på dette område, skal prisen være synlig, når der handles. Vi skal have ÅOP (årlige omkostninger i procent) og ÅOK (årlige omkostninger i kroner) indført som standardoplysning for alle former for opsparing og investering. Det giver fair priser.

STOP BANKVILDLEDNING!

- Slut med falske løfter, dårlige råd og 48 sider med småt.



2. Afskaf sammenblanding af "rådgivning" og provision

Når man rådgiver om investerings- og opsparingsprodukter, må man ikke modtage provision fra produktleverandøren. Betalingen for det udførte arbejde skal i stedet opkræves direkte fra kunden.

Ved rådgivning og salg sker der en konfliktfyldt sammenblanding af interesser, og de to forhold må skilles ad. Et eksempel på hvorfor:

Hvis forbrugeren vælger at købe statsobligationer for 100.000 kroner, tjener bankens et engangsbetrag på 150 kroner. Hvis forbrugeren overtales til at købe et produkt som fx Jyske Hedge Markedsneutral Obligation, er indtjeningen ca. 1.000 kroner om året. Et andet eksempel er bankernes generelle anbefaling af lånefinansieret pensionsopsparing, der for flertallets vedkommende vil give tab. (Dokumenteret i Forsikrings og Pensions rapport fra 2008). Banken er derimod sikker på at tjene på opsparingen, selv om forbrugeren taber på den. Derfor bør rådgivning og provision skilles ad.

3. Markedsføringslov på det finansielle område

Det finansielle område skal omfattes af markedsføringsloven eller tilsvarende regler.

Der reklameres på internettet, med store bannere i det offentlige rum og med personlige breve til kunder, som har penge stående eller friværdis. For når produktet er kompliceret, når omkostningerne er ukendte, og når risikovurderinger er nyt for de fleste, så bliver den nemme visuelle kommunikation afgørende for mange købsbeslutninger. Derfor pakkes de fleste investerings/opsparingsprodukter da også ind i farvestrålende glitterpapir, med stigende kurver og optimistiske forudsætninger. Hvem vil ikke gerne have 10 %, når alle andre får det halve? Risici og forbehold flyttes væk eller fremtræder i noteform, ofte i svært forståeligt sprog. Og når resultatet så bliver et tab – og det hænder – føler forbrugeren sig ført bag lyset. Derfor skal der være effektive markedsføringsregler for finansielle produkter, så forbrugerne kan stole på den information, de får.

STOP GEBYRMISBRUGET!

- Bankerne scorer kassen, når du betaler.



4. Rimelige priser for at betale

Der skal konkurreres om at tilbyde Betalingsservice bedst og billigst. Indtil da må priserne reguleres

I stedet for at konkurrere har bankerne oprettet et fælles selskab (Nets, tidligere PBS) på betalingsområdet. En af konsekvenserne er, at danske forbrugere og virksomheder betaler omkring 1 mia. kr. om året – eller ca. 5 kr. pr. betaling – for at benytte bankernes Betalingsservice. I lande som Holland og Tyskland, hvor der konkurreres på betalingsområdet, tilbydes betalingsservice-løsninger til omkring en ottendedel af, hvad det koster i Danmark. Der er brug for en reform af betalingsområdet og indtil da må priserne reguleres.

5. Dankortet skal fremtidssikres

Brugerbetaling skal tillades på de internationale betalingskort.

Bankerne må opkræve langt højere gebyrer fra butikkerne, når et MasterCard Debet eller American Express køres gennem terminalen, end når der betales med Dankort. Derfor lokkes kunderne – med forsikringsordninger, rabatprogrammer og andre fordele – til at betale med internationale kort. I værste fald kan udviklingen medføre en årlig milliardregning til alle forbrugere i form af højere varepriser. Det danske forbud mod at opkræve gebyr fra brugerne af de internationale kort forstærker udviklingen ved at skjule de høje gebyrer og tvinge butikkerne til at sprede omkostningen ud på alle kunderne i form af højere priser. Derfor skal vi tillade brugerbetaling på de internationale kort, så det billige Dankort bliver beskyttet mod urimelig konkurrence.

6. Gebyrerne skal være fair

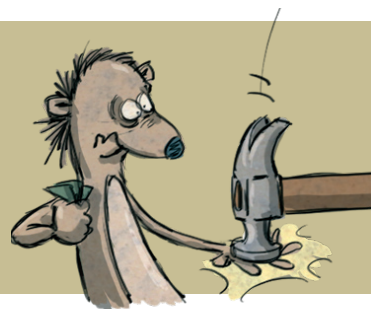
Virksomheder skal altid tilbyde en gebyrfri måde at betale på

Misbrug af betalingsgebyrer bliver stadig mere udbredt, i takt med at flyselskaber, forsikringsselskaber, koncertarrangører, finansieringsselskaber, teleselskaber og alle

former for netbutikker er begyndt at opkræve betalingsgebyrer af kunderne. Det er OK, at kunder der vælger at betale på de dyreste måder selv betaler en merpris for det. Men det er ikke OK at de kunder der vælger at betale på de billigste måder også skal betale et gebyr. På den måde bliver betalingsgebyret en skjult prisforhøjelse, som gør det svært at sammenligne og finde det bedste tilbud. Der bør altid tilbydes en gebyrfri måde at betale på som er nem at anvende.

FORBRUGERBESKYTTELSE DER VIRKER!

- Det skal koste at snyde. Du skal have krav på erstatning, når banken har overtrådt loven



7. Forbrugerbeskyttelsesregler skal virke

Der skal være konsekvenser for banken når regler om forbrugerbeskyttelse overtrædes, og de skal fastsættes ved lov.

Mange klager i Pengeinstitutankenævnet afvises på grund af manglende bevis. Dette sker til trods for, at bankerne er forpligtede til at indgå væsentlige aftaler på skrift og dokumentere deres rådgivning. Alligevel er det forbrugeren der står med bevisbyrden, når banken har givet mangelfuld eller forkert rådgivning – et bevis, der netop mangler, når banken har forsømt at dokumentere, hvad der er sket under rådgivningen. Det får derfor alt for ofte ingen betydning for forbrugerne, når deres bank overtræder regler om forbrugerbeskyttelse. Det bør slås fast, at banken har bevisbyrden, når reglerne om skriftlighed er tilsidesat.

Samtidigt har ingen danske forbrugere fået compensation, selv når banken systematisk har tilsidesat sin pligt til at oplyse om alle omkostninger på investeringsbeviser. Som forbruger burde man have krav på at få tilbagebetalt omkostninger, der ikke er blevet oplyst.

8. Tilsyn med bankerne skal styrkes

Det skal give bøder, når forbrugerbeskyttelsesregler overtrædes.

I Danmark er der aldrig givet en bøde for overtrædelse af forbrugerbeskyttelsesregler på det finansielle område. Når en lovovertrædelse opdages, modtages blot en påtale om at rette op på forholdet. Det står i grel modsætning til det øvrige erhverv, hvor markedsføringsloven gælder, og hvor der regelmæssigt især af Forbrugerombudsmanden gives præventive bøder for selv mindre forseelser. En finansiel virksomhed har derfor ingen økonomisk tilskyndelse til at overholde lovens regler, og indirekte sker der en opfordring til at anvende princippet "går den, så går den".

9. Betalingskort skal være sikre

Der skal være regler for virksomheders genbrug af kundernes kortoplysninger

Stadigt flere virksomheder genbruger kundernes kortoplysninger til at indkræve betaling for tilbagevendende regninger som mobiltelefoni og abonnementsordninger. Det betyder som noget nyt at kortbetalinger ikke altid skal iværksættes af forbrugeren, men at virksomheder nu også kan gøre det. Forbrugerbeskyttelsen er ikke fulgt med udviklingen og genbrug af kortoplysninger har givet store problemer. Hvis forbrugerne fortsat trygt skal kunne udlevere deres kortoplysninger på nettet er det afgørende, at der bliver fastsat klare regler for virksomheders træk på kundernes konti.

10. Samfundsinteressen skal styrkes

Der bør etableres et nationalt betalingsråd efter hollandsk forbillede

Gennem samarbejdet i Nets og Finansrådet har bankerne enorme ressourcer til at varetage bankinteressen på betalingsområdet. Det er en udfordring for virksomheder der ønsker at komme ind på betalingsmarkedet med nye innovative løsninger. Det er også en udfordring for forbrugere, butikker og virksomheder når der skal vedtages regler på området, drøftes produktstandarder eller stilles krav til betalingssystemer. Danmark står overfor en lang række udfordringer på betalingsområdet i form af nye fælles-europæiske produktstandarder, som kan få vidtrækkende betydning i Danmark. Samtidig rejser nye betalingsformer, som fx sammensmeltning af mobil og betalingskort, kontaktløse kort og e-penge, spørgsmål om sikkerhed, tilgængelighed, konkurrence og privacy. Men forbrugere, butikker eller virksomheder bliver aldrig hørt. Der er brug for en stærk institution, hvor de forskellige interesser på betalingsområdet kan blive drøftet og løsninger til fælles bedste fundet.

Yderligere information:

Afd.chef Vagn Jelsøe (vj@fbr.dk), cheføkonom Carsten Holdum (cah@fbr.dk) eller økonom Troels Hauer Holmberg (thh@fbr.dk)

Se også vores facebookside på facebook.dk/anstaendigebanker

FORBRUGERRÅDET