

Pengeinstitutter

Prisoplysningsundersøgelse af pengeinstitutters hjemmesider

2012

Indledende bemærkninger

Finanstilsynet besluttede ultimo 2011 at lave en undersøgelse af 32 primært små og mindre pengeinstitutters hjemmesider for at efterprøve om institutterne gav de prisoplysninger, som de er forpligtede til ifølge prisoplysningsbekendtgørelsen. I 20 af de 32 pengeinstitutter foretog Finanstilsynet tillige en kontrolberegning af de oplyste årlige omkostninger i procent (herefter ÅOP).

Finanstilsynet fandt fejl på 31 ud af de 32 pengeinstitutters hjemmesider.

Finanstilsynet konstaterede i alt 87 fejl og mangler på pengeinstitutternes hjemmesider.

Undersøgelsen fandt bl.a. at:

- 56 % af de 32 pengeinstitutter havde fejl eller mangler i deres oplysninger om instituttets forudsætninger for beregning af ÅOP,
- 22 % havde 4 fejl og mangler eller derover,
- 9 % af pengeinstitutterne havde slet ikke prisoplysninger på deres hjemmeside.

Finanstilsynets kontrolberegning viste, at 40 % af de 20 pengeinstitutter ikke oplyste et korrekt ÅOP på sin hjemmeside. Tilsynet har dog ikke fundet belæg for, at institutterne bevidst har regnet ÅOP forkert. Finanstilsynets kontrolberegninger viste både lavere og højere ÅOP end oplyst på hjemmesiderne.

De i undersøgelsen konstaterede fejl og mangler har medført, at i alt 23 pengeinstitutter er blevet politianmeldt og 23 institutter har fået et påbud og/eller en påtaler.

På baggrund af undersøgelsen vil Finanstilsynet gå i dialog med Forbrugerrådet og Finansrådet om forbedring af reglerne om prisoplysninger samtidig med, at reglerne bliver gjort mere klare og entydige.

Finanstilsynet vil samtidig fortsætte med at undersøge pengeinstitutters hjemmesider, herunder foretage en kontrolberegning af ÅOP. De institutter der vil indgå i undersøgelsen vil være både store og små pengeinstitutter.

Undersøgelsen

Finanstilsynet besluttede ultimo 2011 at lave en undersøgelse af 32 fortrinsvis små og mindre pengeinstitutters hjemmesider (bilag 1).

Undersøgelsen havde fokus på, om institutterne oplyste korrekt om de i prisoplysningsbekendtgørelsen anførte standardudlånstyper: Kassekredit, Billån, Boliglån og Forbrugslån. Undersøgelsen havde endvidere fokus på generel prisskiltning og markedsføring.

Ved 20 af de udvalgte institutter foretog Finanstilsynet endvidere en kontrolberegning af det oplyste ÅOP ved udlånstyperne: Kassekredit, Billån, Boliglån og Forbrugslån (bilag 2).

Undersøgelsen af hjemmesiderne og kontrolberegningerne gav anledning til at tilsynet anmodede 31 ud af de 32 pengeinstitutter i undersøgelsen om at redegøre for de forhold,

som tilsynet havde fundet på hjemmesiderne. Hvor tilsynets kontrolberegning viste et andet ÅOP end det oplyste, anmodede Finanstilsynet tillige om at se beregningerne, der lå til grund for det ÅOP, som instituttet oplyste på sin hjemmeside.

I de fleste tilfælde erkendte institutterne de fejl og/eller mangler, som tilsynet havde konstateret og oplyste samtidig, at man snarest ville rette hjemmesiderne. Som begrundelse for de manglende oplysninger på hjemmesiderne, anførte 28 % af institutterne, at man ikke havde haft tilstrækkelig opmærksomhed på eller kendskab til reglerne i prisoplysningsbekendtgørelsen.

Regelgrundlag

De oplysninger, et pengeinstitut skal give på sin hjemmeside, fremgår af bekendtgørelse nr. 1210 af 24. oktober 2010 om information til forbrugere om priser m.v. i pengeinstitutter (herefter; prisoplysningsbekendtgørelsen).

Det fremgår heraf, at et pengeinstitut skal oplyse følgende om instituttets mest almindeligt forekommende indlånskonti:

1. Den nominelle årlige rente, dvs. den årlige rente inklusive renters rente.
2. Særlige fordele og/eller begrænsninger knyttet til den enkelte konto.
3. Hvordan renten beregnes, hvis renten varierer med indeståendet på kontoen, herunder eventuelle saldospænd, og om renten er variabel
4. Faste omkostninger forbundet med den enkelte indlånskonto.

Et pengeinstitut skal endvidere oplyse følgende om dets mest almindeligt forekommende udlånskonti:

1. Debitorrenten jf. § 4, nr. 10, i lov om kreditaftaler.
2. Højeste og laveste debitorrente, når den pågældende udlånsform udbydes med forskellige rentesatser.
3. Særlige fordele og/eller begrænsninger knyttet til den enkelte konto.
4. Om renten er fast eller variabel.
5. Den årlige nominelle provision.
6. De årlige omkostninger i procent (ÅOP)
7. For lån med variabelt lånebeløb angives de årlige omkostninger i procent (ÅOP) ved udnyttelsesgrader på 100 %, 50 % og 25 %.

I det omfang pengeinstituttet udbyder udlånsformerne kassekredit, billån, boliglån og forbrugslån, skal pengeinstituttet for hver af de omtalte udlånsformer, udover de ovenfor anførte oplysninger, anvende standardforudsætningerne i bekendtgørelsens bilag 1.

Figur 1: Bilag 1 i Prisoplysningsbekendtgørelsen

Lånetype	Samlet kreditbeløb i kr.	Løbetid i år	Afdragsform	ÅOP
a) Kassekredit	50.000	5	Stående lån	ÅOP
b) Billån	200.000	7	Annuitetslån	ÅOP
c) Boliglån	250.000	20	Annuitetslån	ÅOP
d) Forbrugslån	40.000	5	Annuitetslån	ÅOP

Derudover skal pengeinstituttet oplyse om de forudsætninger, der er anvendt ved beregningen af de årlige omkostninger i procent (ÅOP).

Udlånsformerne kassekredit, billån, boliglån og forbrugslån, skal markeres med litra a-d, svarende til litreringen i bilag 1 for pågældende udlånsform. Dette gælder, uanset om udlånsformerne udbydes under en anden benævnelse end anført i bilaget.

Et pengeinstitut skal endvidere oplyse om størrelsen på samtlige egne gebyrer, som det opkræver.

Hvis der i markedsføringsmateriale for indlån eller udlån oplyses om prisen herpå, herunder renten, skal pengeinstituttet give de ovenfor anførte oplysninger på en tydelig og fremtrædende måde.

Desuden kan manglende oplysninger eller vildledende oplysninger være i strid med god skik bekendtgørelsen.

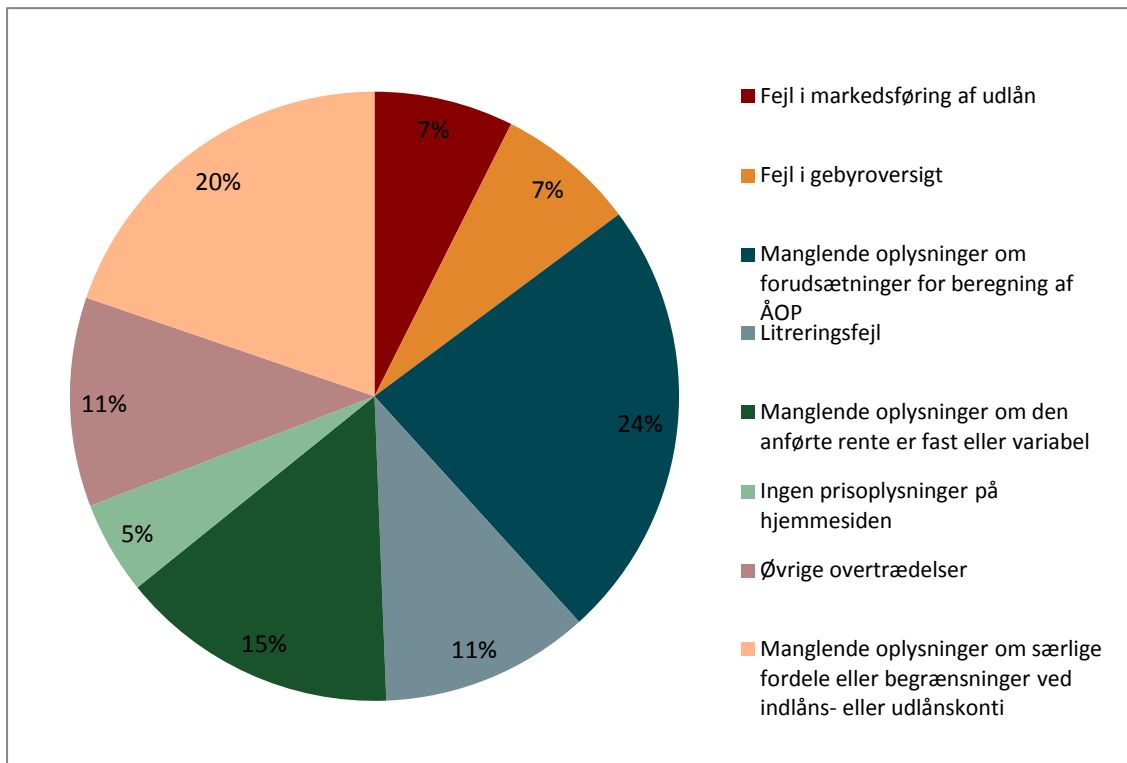
Undersøgelsens konklusioner

Finanstilsynet fandt i alt 87 fejl og mangler på pengeinstitutternes hjemmesider, fordelt over 31 af de 32 pengeinstitutter, som indgik i undersøgelsen.

Som det fremgår af diagrammet nedenfor, er de hyppigste fejl og mangler:

- Manglende eller fejlagtige oplysninger om standardforudsætninger.
- Manglende oplysninger om den anførte rente var fast eller variabel.
- Manglende oplysninger om særlige fordele/begrænsninger ved de enkelte låntype.
- Manglende eller fejl i litrering.

Figur 2: Fordeling af fejl og mangler



Som tidligere omtalt er der en række standardforudsætninger som pengeinstitutterne skal benytte, når de oplyser om priser på deres hjemmeside. Pengeinstitutterne kan dog vælge at anvende andre forudsætninger som de så skal oplyse om på hjemmesiden, men i så fald må de ikke udbyde udlån med de forudsætninger som er anført i bekendtgørelsen.

En af de forudsætninger, der skal oplyses om, er afdragsform. Det vil sige, om lånet er et stående lån eller et annuitetslån. Undersøgelsen viste, at 13 pengeinstitutter ikke oplyste om afdragsform.

De manglende oplysninger om særlige fordele/begrænsninger var bl.a:

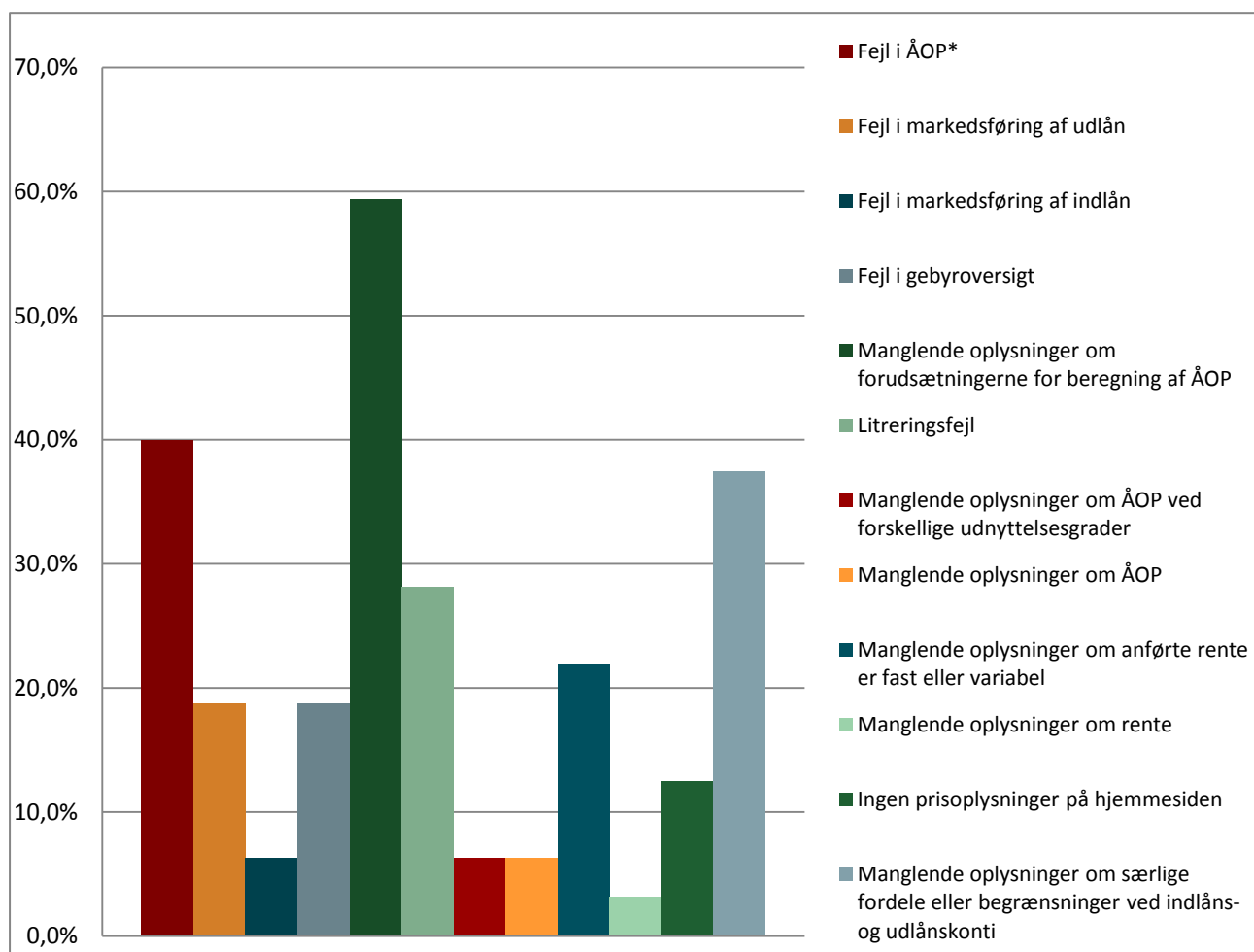
- Manglende oplysninger om dekort ved hævning på indlånskonto indenfor bindingsperioden.
- Manglende oplysninger om betingelser for erhvervelse af "garant" indlånskonti – såsom antallet af garantbeviser.
- Ingen oplysninger om fordele og/eller begrænsninger ved de oplyste låntyper.
- Pengeinstitutter der alene anførte, at man skulle kontakte instituttet, hvis man ønskede oplysninger om instituttets indlåns- og udlånsprodukter.

Manglende informationer om, hvorvidt renten var fast eller variabel, skyldtes i en række tilfælde, at institutterne ikke var klar over, at det skulle oplyses, eller at pengeinstituttet kun anvendte den ene type rente, og derfor troede det ikke skulle oplyses.

De litreringsfejl som Finanstilsynet fandt, var ikke udelukkende manglende litrering, men også fejl i selve litrerings af de enkelte udlånstyper.

I skemaet nedenfor er de fundne fejl og mangler fordelt på andelen af pengeinstitutter, der har den anført fejl eller mangel.

Figur 3: Andel af pengeinstitutter med fejl og mangler



*Kontrolberegning af 20 ud af de 32 pengeinstitutter som indgik i undersøgelsen.

Som det fremgår af grafen ovenfor, havde over halvdelen (56 %) af pengeinstitutterne i undersøgelsen fejl eller mangler i deres oplysninger om forudsætningerne for beregningen af ÅOP, og 38 % af institutterne manglede oplysninger om særlige fordele/begrænsninger ved deres indlåns- eller udlånsprodukter.

Finanstilsynets fandt, at 40 % af de 20 pengeinstitutter, som indgik i kontrolberegningen, ikke oplyste et korrekt ÅOP på sin hjemmeside.

Af de 20 pengeinstitutter, som indgik i kontrolberegningen af ÅOP, var 14 institutter ikke enige i beregningens resultater. I disse tilfælde var uoverensstemmelsen typisk opstået fordi, institutterne anvendte forudsætninger eller gebyrer, som ikke fremgik af deres hjemmeside, hvilket er en overtrædelse af andre bestemmelser i prisoplysningsbekend-

gørelsen. Endelig var der enkelte institutter, der anvendte en anden teknisk beregningsmodel end Finanstilsynet. Dette medførte, selvom forudsætningerne var ens, en lille forskel i ÅOP.

Finanstilsynets reaktioner

Sanktionsmulighederne i prisoplysningsbekendtgørelsen er inden for de seneste par år blevet skærpet, således at Finanstilsynet nu har mulighed for at politianmelde pengeinstitutter for overtrædelse af bekendtgørelsens §§ 2 - 9, med henblik på bødestraf. Desuden kan Finanstilsynet meddele påbud og påtaler¹.

Alle konstaterede fejl og mangler på pengeinstitutternes hjemmesider er som udgangspunkt blevet sanktioneret med påtale, påbud og i grove tilfælde politianmeldelse.

Finanstilsynet har politianmeldt pengeinstitutter for:

- Manglende oplysninger i markedsføring af udlånsprodukter
- Ingen prisoplysninger på instituttet hjemmeside
- Fejl eller mangler i gebyroversigt
- Manglende oplysninger om den anførte rente på hjemmesiden er fast eller variabel.
- Fejl i ÅOP

Samlet har det medført, at Finanstilsynet alene herfor har politianmeldt 32 forhold fordelt over 16 pengeinstitutter.

Finanstilsynet har givet en påtale eller påbud for fejl og/eller mangler i litreringen, manglende oplysninger om udnyttelsesgrader ved kassekredit samt ved manglende oplysninger om f.eks. afdragsform. Finanstilsynet anser disse forhold som mindre væsentlige overtrædelser af prisoplysningsbekendtgørelsen. Disse forhold har givet anledning til 29 påtaler og påbud.

I de øvrige tilfælde har Finanstilsynet konkret vurderet den enkelt overtrædelses væsentlighed og sanktioneret herefter.

Finanstilsynet har endvidere, efter modtagelse af konkrete henvendelser, undersøgt yderligere 2 institutters markedsføring på deres hjemmesider. Undersøgelsen medførte en politianmeldelse af begge pengeinstitutter.

På baggrund af undersøgelsen vil Finanstilsynet gå i dialog med Forbrugerrådet og Finansrådet om forbedring af reglerne om prisoplysninger samtidig med, at reglerne bliver gjort mere klare og entydige.

Finanstilsynet vil samtidig fortsætte med at undersøge pengeinstitutters hjemmesider, herunder foretage kontrolberegning af ÅOP. De institutter der vil indgå i undersøgelsen vil være både store og små pengeinstitutter.

¹ Påbud anvendes, hvor Finanstilsynet påbyder en bestemt adfærd eller handling fremover. Påtaler anvendes, hvor der har fundet en lovovertrædelse sted, men hvor lovovertrædelsen ikke længere består.

Bilag

1. De 32 pengeinstitutter som indgik i undersøgelsen
2. De 20 pengeinstitutter hvor Finanstilsynet foretog en kontrolberegning af ÅOP

Bilag 1

De 32 pengeinstitutter var:

- Andelskassen Fælleskassen
- Boddum-Ydby Sparekasse
- Djursland Bank A/S
- Dragsholm Sparekasse
- Ebeltoft Andelskasse J.A.K.
- Ekspres Bank A/S
- Fanefjord Sparekasse
- Fanø Sparekasse
- Flemløse Sparekasse
- Frørup Andelskasse
- Frøslev-Møllerup Sparekasse
- Hals Sparekasse
- Helgenæs Sparekasse
- Klim Sparekasse
- Østervraa J.A.K. Andelskasse
- Søby-Skader Halling Sparekasse
- Stadil Sparekasse
- Sparekassen Balling
- Rise Spare- og Lånekasse
- Rønde og Omegns Sparekasse
- Arbejdernes Landsbank A/S
- Brørup Sparekasse A/S
- Danske Andelskassers Bank A/S
- Dronninglund Sparekasse
- FASTER Andelskasse
- FIH Kapital Bank A/S (FIH Erhvervs Bank)
- Folkesparekassen
- Frøs Herreds Sparekasse
- Hunstrup-Østerild Sparekasse
- Sparekassen Lolland A/S
- Vokslev Sparekasse
- J.A.K. Andelskassen Varde

Bilag 2

De 20 pengeinstitutter, hvor der blev foretaget en kontrolberegning af ÅOP var følgende pengeinstitutter:

- Andelskassen Fælleskassen
- Djursland Bank A/S
- Dragsholm Sparekasse
- Fanefjord Sparekasse
- Fanø Sparekasse
- Frørup Andelskasse
- Frøslev-Møllerup Sparekasse
- Hals Sparekasse
- Sparekassen Balling
- Ekspres Bank A/S
- Boddum-Ydby Sparekasse
- Ebeltoft Andelskasse J.A.K.
- Flemløse Sparekasse
- Helgenæs Sparekasse
- Klim Sparekasse
- Østervraa, J.A.K. Andelskasse
- Rise Spare- og Lånekasse
- Rønde og Omegns Sparekasse
- Søby-Skader Halling Sparekasse
- Stadil Sparekasse