



Afsluttende rapport

Finanstilsynets undersøgelse af pengeinstitutters rådgivning vedrørende lån med sikkerhed i fast ejendom

2010

Indhold

1. Resumé og konklusion	3
2. Baggrund	5
2.1. Finanstilsynets inspektioner	5
2.2 Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.....	7
3. Rådgivernes værktøjer, viden og uddannelse	8
3.1 Rådgivningsværktøjer	8
3.2 Rådgivernes uddannelse.....	9
4. Forudsætninger for rådgivningen	10
4.1 Økonomitjek.....	10
4.2 Krav om rådighedsbeløb	12
5. Indhold af rådgivning	13
5.1 Brug af standardanbefalinger	13
5.2 Sammensætning af lånetilbud.....	15
5.3 Vejledning om valg af lånetype	16
5.4 Vejledning om brug af afdragsfrihed	17
5.5 Pengeinstituttets egne lånetyper.....	17
5.6 Kurssikring og fastlåsning af renten på rentetilpasninglån	18
5.7 Konvertering af lån	19
5.8 Ændring af rentetilpasningsfrekvens.....	20
5.9 Forskudsopgørelser og skat.....	21
5.10 Information om omkostninger.....	22
6. Håndtering af restancer	23
7. Filialernes kunder, samarbejdsaftaler og salgsmål.....	24

1. Resumé og konklusion

Finanstilsynet har været på undersøgelse i filialer af 12 udvalgte danske pengeinstitutter¹. Undersøgelserne blev foretaget med udgangspunkt i bestemmelserne i bekendtgørelse nr. 965 af 30. september 2009 om god skik for finansielle virksomheder. Formålet var at undersøge rådgivningen i forbindelse med lån med sikkerhed i fast ejendom hos privatkunderådgiivere i danske pengeinstitutter.

Pengeinstitutternes hovedsæder var orienteret om, at Finanstilsynet ville aflægge besøg i en tilfældig unavgiven filial. Dagen før besøget blev filialen kontaktet for at aftale tidspunktet for undersøgelsen. I den forbindelse anmodede Finanstilsynet om at komme til at tale med en privatkunderådgiver.

Undersøgelserne blev foretaget ved, at Finanstilsynet gennemførte en samtale om den rådgivning, der ydes i det pågældende pengeinstitut i forbindelse med lån med sikkerhed i fast ejendom. Samtalen blev gennemført med en medarbejder, som var udpeget af pengeinstituttet og tog udgangspunkt i en række spørgsmål, som dels relaterede sig til rådgivningen og dels specifikke låntyper, som blev udbudt eller formidlet via det pågældende pengeinstitut. Derudover blev der stillet et antal generelle spørgsmål til den filialansvarlige.

Undersøgelserne i de 12 pengeinstitutter gav et overordnet billede af, at de undersøgte pengeinstitutter generelt yder god og fyldestgørende rådgivning, når det drejer sig om lån med sikkerhed i fast ejendom. Det er Finanstilsynets opfattelse, at denne rådgivning er i overensstemmelse med kravene til rådgivning efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

Det er Finanstilsynets indtryk, at der i de besøgte pengeinstitutter er fokus på at rådgiverne har gennemgået en uddannelse, så de, der rådgiver om lån med pant i fast ejendom, har de nødvendige kompetencer. Dette blev understøttet af Finanstilsynets undersøgelser, som generelt viste et højt vidensniveau blandt rådgiverne.

I alle de besøgte pengeinstitutter foretages der som udgangspunkt et økonomitjek af kundens økonomi. Økonomitjekket fungerer dels som en undersøgelse af de konsekvenser,

¹ Der er tale om følgende pengeinstitutter: Arbejdernes Landsbank, Danske Bank, Handelsbanken, Jyske Bank, Lån og Spar Bank, Nordea, Nykredit, Ringkøbing Landbobank, Spar Nord Bank, Sparekassen Faaborg, Svendborg Sparekasse og Sydbank

der følger af låneoptagelsen, dels bruges økonomtjekket til kreditvurderingen af kunden i pengeinstituttet.

Undersøgelserne viste desuden, at uanset hvilken præference for lån en kunde måtte have, forudsætter alle pengeinstitutter på undersøgelsestidspunktet, at kunden har råd til at afholde udgifterne ved et fastforrentet obligationslån med afdrag. Tilsynet er dog opmærksomt på, at inspektioner tidligere har vist, at ikke alle pengeinstitutter levede op til denne forudsætning. Den i denne rapport beskrevne undersøgelse tyder derfor på, at den økonomiske krise og den lave rente har medført en strengere kreditvurdering.

Langt størstedelen af de undersøgte pengeinstitutter stiller desuden krav om, at kunden har et bestemt rådighedsbeløb efter, at alle faste omkostninger er betalt. De fastsatte rådighedsbeløb varierer dog relativt meget.

På baggrund af undersøgelserne er det Finanstilsynets opfattelse, at det ofte enten er rådgiverens egne præferencer eller standardanbefalinger i pengeinstituttet, der er afgørende for sammensætningen af et tilbud til den enkelte kunde. Ifølge bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder skal rådgiveren præsentere kunden for en alternativ lånetype, før rådgiveren giver et tilbud til kunden. Af vejledningen til bekendtgørelsen fremgår det desuden, at den alternative lånetype, som skal belyses i forbindelse med rådgivningen, skal være et reelt alternativ til den lånetype, som kunden har valgt. Herved forstås et lån, som vil kunne opfylde kundens lånebehov og er hensigtsmæssigt i forhold til kundens økonomiske forhold, risikovillighed og forventninger til løbetid. Alternativet til et fastforrentet lån vil derfor ofte være et lån med renteloft. Det er Finanstilsynets opfattelse, at disse kriterier ikke altid følges i forbindelse med afgivelsen af tilbud i de besøgte pengeinstitutter. Samtidig skal det dog også bemærkes, at det er Finanstilsynets opfattelse, at rådgivernes valg af den alternative lånetype ofte illustrerer spændvidden mellem de forskellige lånetyper. Dermed kan den alternative lånetype anvendes til at give kunden en fornemmelse af de økonomiske valg, som kunden står over for. Dette giver Finanstilsynet anledning til at tilpasse vejledningen til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, således at den alternative lånetype kan være en lånetype, som ligger tæt op af den lånetype, som der gives tilbud på, ligesom den alternative lånetype også kan være en lånetype, som illustrerer spændvidden i de lånemuligheder, der er på markedet.

Det er Finanstilsynets indtryk, på baggrund af undersøgelserne, at det kun er få rådgivere, der sørger for at tale med kunderne om omkostningerne ved de forskellige lånetyper og de til- og fravalg, som kunden kan foretage i forbindelse med et lån. Typisk tales der kun om

omkostninger, når rådgiverne gennemgår det endelige tilbud med kunden. Ønsker kunderne at få informationer om omkostninger, er det dermed kunden selv, der skal tage initiativ til at få oplysningerne. Det er Finanstilsynet opfattelse, at rådgiverne generelt bør have mere fokus på omkostninger i forbindelse med rådgivningen om lån med pant i fast ejendom.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at salg spiller en central rolle i samtlige pengeinstitutter, som Finanstilsynet har besøgt. Der bliver løbende holdt et skarpt øje med, om pengeinstituttet lever op til årets budget for salget i afdelingen, og rådgivningen vil altid tage udgangspunkt i muligheden for et mersalg i afdelingen, selvom også kundetilfredshed flere steder tillægges stor betydning. Der er dog også forskel på hvor stort et fokus, der er på mersalg i de enkelte afdelinger, og det er tydeligt, at nogle steder er afdelingens og den enkelte rådgivers salgsmål et mere centralt omdrejningspunkt end andre steder.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at det er væsentligt, at salgsmål ikke fjerner fokus fra, at kunderne får den rådgivning, som de har krav på i henhold til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

2. Baggrund

2.1. Finanstilsynets undersøgelser

Finanstilsynet har i perioden fra den 13. september - 15. oktober 2010 været på undersøgelse i filialer af 12 udvalgte danske pengeinstitutter. Undersøgelserne havde til formål at undersøge rådgivningen i forbindelse med lån med sikkerhed i fast ejendom hos privatkunder/rådgivere i danske pengeinstitutter. Finanstilsynet var på besøg i følgende pengeinstitutter:

- Arbejdernes Landsbank
- Danske Bank
- Handelsbanken
- Jyske Bank A/S
- Lån og Spar Bank A/S
- Nordea Bank Danmark A/S
- Nykredit Bank A/S
- Ringkøbing Landbobank
- Spar Nord Bank A/S
- Sparekassen Faaborg A/S

- Svendborg Sparekasse
- Sydbank A/S

Finanstilsynet gennemførte undersøgelserne ved besøg i en tilfældig udvalgt filial i hvert af de 12 pengeinstitutter, der er listet ovenfor. Pengeinstitutternes hovedsæder var orienterede om, at Finanstilsynet ville aflægge besøg i en tilfældig unavngiven filial. Dagen før besøget blev filialen kontaktet for at aftale tidspunktet for undersøgelsen. I den forbindelse anmodede Finanstilsynet om at komme til at tale med en privatkunderådgiver.

Undersøgelserne blev foretaget ved, at Finanstilsynet gennemførte en samtale med en privatkunderådgiver udpeget af pengeinstituttet om rådgivningen i det pågældende pengeinstitut i forbindelse med lån med sikkerhed i fast ejendom.

Samtalen tog udgangspunkt i en række spørgsmål, som dels relaterede sig til rådgivningen og dels de specifikke låntyper, som blev udbudt eller formidlet via det pågældende pengeinstitut. Disse spørgsmål angik:

- Forberedelse af rådgivningen
- Anvendelsen af standardanbefalinger i forbindelse med rådgivningen
- Tilbudsgivning på lån
- Oplysninger om fordele og ulemper ved forskellige låntyper
- Betingelser for at optage lån
- Opsigelse, indfrielse og omlægning af lån eller ændring af rentetilpasningsfrekvensen
- Omkostninger ved realkreditlån
- Skat og fradragsret
- Prioritetslån og andre låntyper i pengeinstituttet
- Håndteringen af restancer

Endelig blev der stillet et antal generelle spørgsmål til den filialansvarlige. Disse spørgsmål angik:

- Kundetilgang og videreformidling af kunder fra samarbejdspartnere
- Salgsmål
- Uddannelse af rådgivere om boliglånsprodukter

Forud for undersøgelsen blev pengeinstitutterne anmodet om at indsende følgende:

- Forretningsgange for rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom
- Eventuelt materiale om krav til rådighedsbeløb for ydelse af lån med og uden afdrag samt fast og variabelt forrentede lån
- Oplysninger om hvilke lån med sikkerhed i fast ejendom, der udbydes af pengeinstituttet
- Oplysning om eventuel provision, som pengeinstituttet modtager ved formidling af realkreditlån
- Oplysning om provision i forbindelse med modtagelse af kunder fra eksterne samarbejdspartnere (fx ejendomsmæglere) og
- Oplysninger om uddannelse af boligrådgivere og hvordan medarbejderne får nødvendig viden om de forskellige typer af lån med sikkerhed i fast ejendom.

I det følgende gennemgås de emner, som er blevet belyst i forbindelse med de 12 undersøgelser.

2.2 Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder

Bekendtgørelse nr. 965 af 30. september 2009 om god skik for finansielle virksomheder indeholder regler om pengeinstitutternes pligt til at yde rådgivning i forbindelse med, at de yder lån med pant i fast ejendom.

Det fremgår af bekendtgørelsens § 14, at pengeinstitutter i sådanne tilfælde er forpligtet til at yde rådgivning. Rådgivningen skal jf. § 7, stk. 3, tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle virksomhed skal orientere kunden om de risici, der er relevante for kunden.

Rådgivningen skal være baseret på kend-din-kunde-princippet. I forbindelse med rådgivningen skal den finansielle virksomhed derfor anmode kunden om at oplyse om sin økonomiske situation, sin erfaring med de relevante finansielle ydelser, sit formål med ydelsen og sin risikovillighed jf. § 8. Omfanget og karakteren af disse oplysninger kan afpasses efter den viden, som kunden besidder og de oplysninger, som den finansielle virksomhed allerede har modtaget.

En finansiell virksomhed skal give tilstrækkelig information om egne produkter og ydelser, herunder om forskelle i priser og vilkår for alternative produkter, der kan dække kundens

behov jf. § 10, stk. 1. En finansiel virksomhed skal endvidere på grundlag af sit generelle markedskendskab informere kunden om relevante produkttyper på markedet samt fordele og ulemper ved disse jf. § 14, stk. 1.

Hertil kommer, at det fremgår udtrykkeligt af god skik bekendtgørelsens § 14 hvilke typer oplysninger, som kunden skal have oplyst i forbindelse med rådgivningen. Der er tale om følgende oplysninger:

- De væsentligste egenskaber ved de lån, instituttet udbyder eller formidler, herunder fordele og ulemper i forhold til kunden
- ÅOP for de relevante lån
- Opsigelses- og indfrielsesvilkår
- Mulighederne for og omkostninger ved låneomlægning eller førtidig indfrielse
- De normale prismæssige vilkår for de relevante lån.

For lån, der er finansieret ved obligationsudstedelse, skal kunden bl.a. oplyses om muligheden for kurssikring jf. § 14, stk. 3.

Hertil kommer, at rådgivningen skal dokumenteres ved hjælp af et skema, der er optrykt som bilag 2 til god skik bekendtgørelsen.

Skemaet skal indeholde oplysning om ÅOP for det valgte lån og for et alternativt lån. Ved et alternativt lån forstås et lån, som vil kunne opfylde kundens lånebehov og er hensigtsmæssigt i forhold til kundens økonomiske forhold, risikovillighed og forventninger til løbetid.

En finansiel virksomhed skal endelig som led i sin rådgivning inddrage konsekvenserne af relevante skatteretlige regler, fx reglerne om rentefradrag, ligesom en finansiel virksomhed skal oplyse om provision i forbindelse med formidling jf. §§ 12 og 13.

3. Rådgivernes værktøjer, viden og uddannelse

3.1 Rådgivningsværktøjer

Finanstilsynet gennemførte en inspektionsrække med fokus på lån med sikkerhed i fast ejendom i 2008. Dengang viste undersøgelserne, at samtlige pengeinstitutter benytter IT-baserede rådgivningsværktøjer, som en central del af deres rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom. Dette billede gentages i 2010, hvor rådgiverne i samtlige 12 pengeinsti-

tutter fortalte, at de benytter IT-baserede rådgivningsværktøjer i forbindelse med den almindelige rådgivningssituation.

I 11 ud af 12 pengeinstitutter fungerer rådgivningsværktøjet som et generelt hjælpemiddel, hvor de informationer, som rådgivningsværktøjet stiller til rådighed, danner udgangspunktet for rådgiverens drøftelser med kunden. I den forbindelse nævnte flere rådgivere også, at rådgivningsværktøjet er et godt redskab til at indsamle og bearbejde data om kunden med henblik på valg af lån og opstilling af risikoprofil.

I modsætning hertil er der 1 pengeinstitut, hvor rådgiveren nævnte, at rådgivningsværktøjet i høj grad styrer rådgivningsmødet og udfaldet heraf. Fx nævnte rådgiveren, at udvælgelsen af boliglån til brug for tilbuddet udelukkende foretages på baggrund af det foreslåede lån fra det IT-baserede rådgivningsværktøj.

3.2 Rådgivernes uddannelse

Et fællestræk for de fleste undersøgte pengeinstitutter har været, at der i hver af filialerne eller for en gruppe af filialer findes en person, der har særlig fokus på boligrådgivning. Denne omtales i det følgende som "nøglemedarbejderen". Nøglemedarbejderen deltager i erfaringsudvekslingsmøder og kurser med deltagelse af nøglemedarbejdere fra andre filialer, hvor vedkommende modtager nyheder og får opdateret sin generelle viden om boliglansprodukter i pengeinstituttet og det realkreditinstitut, som pengeinstituttet formidler lån for. Herefter videreformidler nøglemedarbejderen oplysningerne fra kurserne og erfaringsudvekslingsmøderne til sine kolleger i filialen. Det sker typisk på morgenmøder af ½ times varighed. De øvrige rådgivere i filialen vil også løbende kunne søge hjælp hos nøglemedarbejderen, hvis der skulle være behov herfor.

Udover kurser for nøglemedarbejderne, uddannes rådgiverne også ved hjælp af e-learning værktøjer, som gør det muligt for den enkelte medarbejder at forbedre sit vidensniveau. E-learning redskabet anvendes ofte i forlængelse af medarbejderudviklingssamtaler (MUS) eller i forbindelse med den almindelige løbende videreuddannelse af de enkelte medarbejdere.

Det er Finanstilsynets vurdering, at rådgiverne i de 12 pengeinstitutter generelt befinder sig på et højt vidensniveau, når det drejer sig om lån med sikkerhed i fast ejendom. Men da der er tale om et begrænset antal undersøgelser, kan Finanstilsynet ikke konkludere, at dette er det generelle billede. Det er dog Finanstilsynets indtryk, at netop rådgivning om

boliglån betragtes som en kerneydelse i pengeinstitutterne, og at der derfor gøres meget ud af at sikre, at rådgiverne har de nødvendige kompetencer.

Finanstilsynet finder på den baggrund ikke anledning til at fastsætte egentlige kompetencekrav til boligrådgivere.

4. Forudsætninger for rådgivningen

4.1 Økonomitjek

I samtlige 12 pengeinstitutter gennemgår rådgiveren kundens økonomi som det første forud for selve rådgivningsmødet. Økonomitjekket tjener to grundlæggende formål. Dels anskuelig gør økonomitjekket de konsekvenser, der følger af låneoptagelsen, dels bruges økonomitjekket til kreditvurderingen af kunden i pengeinstituttet. Der er dog stor forskel på, hvor omfattende økonomitjekket er.

Typisk foretages der i forbindelse med økonomitjekket en gennemgang af kundens økonomi med udgangspunkt i kundens budget, lønsedler, årsopgørelse samt opgørelse af gæld i banken. Dette gøres for at få afdækket kundens nuværende rådighedsbeløb og forbrug samt for at få afdækket hvor store boligudgifter, der kan afholdes af den pågældende kunde.

I flere pengeinstitutter kan reglen om, at rådgiveren altid skal foretage et økonomitjek af kunden, godt fraviges. Dette gælder typisk, hvis der er tale om en økonomisk solid kunde, som pengeinstituttet kender godt. Reglen om at foretage et økonomitjek kan også fraviges, hvis der fx er tale om en omlægning af eksisterende lån, som vil give en besparelse, eller hvis der er tale om meget små lån.

Men selvom rådgiveren kan fravige reglen om at foretage en gennemgang af kundens økonomi, er der ingen tvivl om, at det er det helt klare udgangspunkt hos samtlige besøgte pengeinstitutter, at der foretages et økonomitjek af kunden, hvilket svarer til Finanstilsynets forventninger.

I 8 ud af 12 pengeinstitutter nævnte rådgiveren, at han/hun indledningsvis også taler med kunden om vedkommendes præferencer for lån samt om kundens fremtidsplaner og baggrunden for låneoptagelsen. Dette gøres i nogle tilfælde allerede inden gennemgangen af kundens økonomi, mens det i andre tilfælde gøres i forlængelse af økonomitjekket. I de

resterende pengeinstitutter er det Finanstilsynets klare indtryk, at kundens præferencer og behov afdækkes i løbet af selve rådgivningssessionen.

I 2 pengeinstitutter nævnte rådgiveren, at der foretages en stresstest af kundens økonomi for at få afdækket, hvordan kunden er stillet, hvis fx kunden selv eller kundens ægtefælle mister sit job, eller den ene part i en periode er på barselsdagpenge. Stresstesten er med til at synliggøre overfor kunden, hvilke konsekvenser forskellige udviklinger i kundens liv kan have for familiens boligøkonomi.

I 1 pengeinstitut fremhævede rådgiveren, at kundens gæld beregnes med udgangspunkt i, at alle kreditfaciliteter i pengeinstituttet er fuldt udnyttet. Det gælder fx kassekreditter, kreditkort osv. også selvom hverken kassekredit eller kreditkort er udnyttet på tidspunktet for optagelse af lånet.

I de fleste pengeinstitutter tales der primært om boliglån, når det indledende kundemøde afholdes, mens øvrige emner typisk vil blive behandlet på et efterfølgende møde. I 2 pengeinstitutter fremhævede rådgiveren, at vedkommende i forbindelse med rådgivningen ville nævne behovet for ændringer af forsikringer og eventuelt pension. Begge rådgivere fremhævede dog også, at hvis kunden gerne ville have mere fyldestgørende rådgivning om de to emner, så ville rådgiverne arrangere et nyt møde, hvor både pension og forsikring kunne drøftes nærmere.

I 1 af de undersøgte pengeinstitutter nævnte rådgiveren, at der i forbindelse med det indledende økonomitjek straks tages fat på alle aspekter af kundens økonomi – det vil sige både bolig, pension, investeringer, opsparing og forsikring. Det sker, selvom mødet er kommet i stand udelukkende med henblik på optagelsen/indhentning af et tilbud på et boliglån. Dette omfattende økonomitjek foretages altid, med mindre kunden direkte frabeder sig at tale om andet end boliglån.

Endelig foretages der i et enkelt pengeinstitut indledningsvis en screening af kunderne, inden der overhovedet afholdes et møde med en potentiel kunde. Dette gøres for at afdække salgspotentialet i forbindelse med den pågældende kunde, således at der ikke afholdes kundemøder uden at dette med stor sandsynlighed kan medføre et salg af et eller flere af pengeinstituttets produkter. Tilsynet skal påpege, at det er væsentligt, at pengeinstitutterne har fokus på at yde en forsvarlig rådgivning om de produkter, som kunderne efterspørger uanset virksomheden kan afdække et salgspotentiale.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at der i de undersøgte filialer foretages en forsvarlig vurdering af kundernes økonomi før der optages i et boliglån. Tilsynet vil særligt fremhæve den stresstest, der blev foretaget i to pengeinstitutter, som et godt eksempel på, hvordan det kan synliggøres overfor kunden, hvilke konsekvenser forskellige udviklinger i kundens liv kan have for familiens boligøkonomi.

4.2 Krav om rådighedsbeløb

Samtlige 12 pengeinstitutter forudsætter, at kunden har råd til at afholde udgifterne ved et lån, hvis det optages som et fastforrentet obligationslån med afdrag. Tilsynet er dog opmærksomt på, at inspektioner tidligere har vist, at ikke alle pengeinstitutter levede op til denne forudsætning. Den i denne rapport beskrevne undersøgelse tyder derfor på, at den økonomiske krise og den lave rente har medført en strengere kreditvurdering.

Som en del af økonomitjekket stiller 10 af de undersøgte 12 pengeinstitutter desuden krav om, at kunden har et bestemt rådighedsbeløb efter, at alle faste omkostninger er betalt.

I de pengeinstitutter, hvor der anvendes rådighedsbeløb som en indikator for, hvornår en kunde kan tilbydes et lån, kan rådighedsbeløbet som oftest afviges. Dette sker dog udelukkende i tilfælde, hvor kunderne har vist, at de i en længere periode har kunnet leve for et mindre beløb end pengeinstituttets fastsatte rådighedsbeløb.

Hvis en kundes eksisterende rådighedsbeløb reduceres ved en låneoptagelse, kræver de fleste pengeinstitutter, at den pågældende kunde har vist, at vedkommende i en længere periode kan leve for det nye rådighedsbeløb. Flere rådgivere nævnte, at det hænder, at kunder får nej til et lån, hvis ikke de kan bevise, at de er i stand til at skrue deres forbrug ned. Det gælder også, selvom kunden efter låneoptagelsen har et større rådighedsbeløb end pengeinstituttets minimumskrav.

De fastsatte rådighedsbeløb i pengeinstitutterne varierer relativt meget for en familie med 2 voksne og 2 børn. Der kræves mellem 12.000 – 16.000 kr. i rådighedsbeløb, efter alle faste udgifter, herunder udgifter til det nye lån, er betalt. For et par uden børn kræves der mellem 9.000-10.000 kr. i rådighedsbeløb, mens der for en enlig kræves mellem 5.000-6.000 kr. for at et lånetilbud kan afgives til kunden.

I 2 af pengeinstitutterne anførte rådgiveren, at de ikke arbejder med et fast rådighedsbeløb, som skal være opfyldt for, at der kan gives et lånetilbud. I stedet foretager rådgiveren en konkret vurdering af kundens økonomi i hvert enkelt tilfælde.

Finanstilsynet finder, at vurderingen af hvilket rådighedsbeløb en kunde bør have for, at et lån kan ydes, kan foretages forsvarligt, uanset om dette sker efter en konkret vurdering eller på baggrund af faste retningslinjer. Der er dog særlig grund til at påpege, at der bør udvises særlig forsigtighed ved fravigelse af fastsatte grænser for rådighedsbeløb i nedadgående retning.

5. Indhold af rådgivning

5.1 Brug af standardanbefalinger

Størstedelen af de 12 pengeinstitutter, som Finanstilsynet besøgte i forbindelse med undersøgelserne, angav at de benytter sig af såkaldte standardanbefalinger fra pengeinstituttets hovedsæde eller det realkreditinstitut, som det pågældende pengeinstitut samarbejder med. Standardanbefalingerne består typisk i en række anbefalinger i forbindelse med omlægninger af lån og optagelse af nyt lån.

Standardanbefalingerne bliver løbende opdateret. Nogle steder sker det dagligt, mens budskaberne andre steder opdateres en gang ugentligt eller efter behov. Standardanbefalingerne er typisk tilgængelige på pengeinstituttets hjemmeside, eller hos rådgiveren via det IT-baserede rådgivningsværktøj.

Standardanbefalingerne varierer i indhold, fra meget detaljerede budskaber, til mere overordnede anbefalinger, som typisk ledsages af et eller flere mere udførlige faktaark. Et eksempel på overordnede standardanbefalinger kan ses i boksen nedenfor.

Boks 1: Eksempel på overordnede standardanbefalinger

- Vi anbefaler 4 % obligationslånet. Ønskes afdragsfrihed, anbefales ligeledes det afdragsfrie 4 % lån
- Vi anbefaler at nedkonvertere obligationslån med en kuponrente på 6 % eller mere til et 4 % obligationslån
- Vi anbefaler kurssikring ved udbetaling af fastforrentede lån
- Ønskes Tilpasningslån, anbefaler vi, at du overvejer et F5 lån.
- Vi anbefaler ikke lån i euro til private

Men selvom formen på anbefalingerne var meget ens, så viste undersøgelserne et meget forskelligt billede af, hvordan standardanbefalingerne anvendes i det enkelte pengeinstitut.

Nogle steder var standardanbefalingerne indarbejdet som en del af rådgivningssystemet. Anbefalingerne var dermed en af de ting, som rådgiveren skulle berøre i løbet af rådgivningsmødet. Andre steder var det op til rådgiveren selv at holde sig orienteret om den sidste nye anbefaling og inddrage den i forbindelse med sin rådgivning.

I 4 pengeinstitutter angav rådgiverne, at man i deres pengeinstitut ikke benytter standardanbefalinger. Det skyldes typisk en holdning om, at alle kunder er forskellige og derfor bør få individuel rådgivning. I flere af disse pengeinstitutter stiller realkreditinstituttet, som pengeinstituttet har en samarbejdsaftale med, imidlertid en række rådgivningsbudskaber til rådighed for rådgiveren. Rådgivningsbudskaberne er enkle og omhandler lånetyper og kurser samt hvilke lånetyper, der er favorable at optage lige nu. Budskaberne er målrettet rådgiveren, og rådgiveren kan vælge løbende at orientere sig i materialet via realkreditinstituttets informationsmateriale. Der er med andre ord de facto tale om standardanbefalinger, som rådgiveren dog selv kan vælge at følge.

Det er Finanstilsynets vurdering, at rådgiverne i langt de fleste tilfælde typisk vil knytte deres rådgivning op på en række standardanbefalinger eller rådgivningsbudskaber fra realkreditinstituttet eller pengeinstituttets hovedsæde. På baggrund heraf vil rådgiveren typisk i løbet af rådgivningsmødet via samtalen med kunden finde ud af, hvilket af de lån, som er rentable at optage lige nu, og som vil være den bedste lånetype for kunden.

Da Finanstilsynet gennemførte undersøgelserne var det generelle billede, at pengeinstitutterne primært anbefalede optagelsen af fastforrentede obligationslån med afdrag. Dette skyldes dels det lave renteniveau på undersøgelsestidspunktet og dels også den friværdibeskyttelse, der er i et fastforrentet obligationslån frem for et rentetilpasningslån. Flere rådgivere nævnte dog, at hvis der er tale om mere risikovillige kunder, så ville i de i stedet for et fastforrentet obligationslån anbefale kunderne at optage variabelt forrentede obligationslån med renteloft. Generelt viste undersøgelserne dog at denne lånetype er knap så hyppigt anvendt som henholdsvis rentetilpasningslån eller fastforrentede obligationslån, hvilket primært skyldes de omkostninger, som er forbundet med lånet, samt den lave rente for et fastforrentet obligationslån, der på undersøgelsestidspunktet var 4 pct. Disse anbefalinger er udtryk for et øjebliksbillede, der vil ændre sig over tid afhængigt af renteniveauet.

Undersøgelserne viste dog også, at rådgiverne afviger fra de generelle anbefalinger, som stilles til rådighed af realkreditinstituttet eller pengeinstituttet. Det gælder fx når der er tale om en situation, hvor de generelle anbefalinger ikke passer til kundernes livssituation, og kunden derfor har brug for en lånetype, der ikke er omfattet af pengeinstituttets standardanbefalinger.

Det er tilsynets opfattelse, at standardanbefalinger kan være et udmærket udgangspunkt for rådgivningen af pengeinstituttets kunder, så længe rådgiveren til stadighed har fokus på den enkelte kundes individuelle behov.

5.2 Sammensætning af lånetilbud

Ifølge bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder skal rådgiveren i forbindelse med sin rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom give kunden oplysninger om flere lånetyper. Dels skal der gives oplysninger om det lån, som kunden har valgt, og dels skal der gives oplysninger om ÅOP for et alternativt lån. Det alternative lån skal kunne opfylde kundens lånebehov, ligesom lånet også skal afspejle kundens økonomiske forhold, risikovillighed og forventninger til løbetid.

I størstedelen af de besøgte pengeinstitutter angav rådgiverne, at det typisk er pengeinstituttets standardanbefalinger, der baseret på kundens interesser danner udgangspunktet for samtalen med kunden. Hvis kunden har præference for rentetilpasningslån, vil tilbuddet således som oftest blive sammensat med udgangspunkt i den standardanbefaling, som knytter sig til rentetilpasningslån fx anbefalingen af et rentetilpasningslån med rentetilpasning hver 5. år, som er nævnt i boks 1.

Hvis det i forbindelse med rådgivningen afdækkes, at kunden foretrækker variabel rente, nævner flere af rådgiverne i undersøgelsen, at de har en fast præference for, hvilken type variabelt forrentede lån, der medtages i tilbuddet. Præferencen kan dels være affødt af pengeinstituttets standardanbefalinger, dels af rådgiverens egne personlige præferencer. I 1 pengeinstitut nævnte rådgiveren, at såfremt en kunde ønsker et variabelt forrentet lån, så vil det altid være pengeinstituttets egne boliglånsprodukter (prioritetslån), der vil blive medtaget i tilbuddet og ikke realkreditinstituttets rentetilpasningslån. Dette skyldes, at pengeinstituttets egne boliglån blev betragtet som reelle alternativer til realkreditinstituttets rentetilpasningslån både i forhold til omkostninger og vilkår.

Derudover nævnte langt størstedelen af rådgiverne, at de som oftest altid vil lade tilbuddet tage udgangspunkt i et fastforrentet obligationslån med afdrag. Hvis et fastforrentet obligationslån med afdrag ikke er kundens præference, vil denne lånetype alligevel ofte blive medtaget i lånetilbuddet som en alternativ lånetype. I 6 ud af 12 pengeinstitutter nævner rådgiverne, at de typisk vil medtage et fastforrentet obligationslån i tilbuddet, også selvom kunden har fremhævet, at vedkommende har en klar præference for rentetilpasningslån. I de øvrige pengeinstitutter fremhæver rådgiverne, at de som oftest vil vælge en lånetype, som minder om den lånetype, som kunden har præference for. Fx vil den alternative lånetype til et fastforrentet obligationslån med afdrag kunne være et rentetilpasningslån med renteloft ligesom alternativet til et rentetilpasningslån med årlig rentetilpasning kunne være et rentetilpasningslån med en længere rentetilpasningsperiode.

I vejledningen til bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder fremgår det, at den alternative lånetype, som skal belyses i forbindelse med rådgivningen, skal være et reelt alternativ til den valgte lånetype. Herved forstås et lån, som vil kunne opfylde kundens lånebehov og er hensigtsmæssigt i forhold til kundens økonomiske forhold, risikovillighed og forventninger til løbetid. Alternativet til et fastforrentet lån vil derfor ofte være et lån med renteloft. Efter undersøgelserne er det imidlertid Finanstilsynets opfattelse, at disse kriterier ikke altid afspejles i rådgivningen. I stedet for kundens præferencer er det ofte enten rådgiverens præferencer eller pengeinstituttets standardanbefalinger, der er afgørende for sammensætningen af tilbuddet. Samtidig skal det dog også bemærkes, at det er Finanstilsynets opfattelse, at rådgivernes valg af den alternative lånetype ofte illustrerer spændvidden mellem de forskellige lånetyper. Dermed kan den alternative lånetype anvendes til at give kunden en fornemmelse af de økonomiske valg, som kunden står over for. Dette giver Finanstilsynet anledning til at tilpasse vejledningen til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, således at den alternative lånetype kan være en lånetype, som ligger tæt op af den lånetype, som der gives tilbud på, ligesom den alternative lånetype også kan være en lånetype, som illustrerer spændvidden i de lånemuligheder, der er på markedet.

5.3 Vejledning om valg af lånetype

Rådgiverne i pengeinstitutterne har generelt godt styr på, hvordan de skal forklare kunderne om fordele og ulemper ved de forskellige lånetyper på markedet. Især gør rådgiverne meget ud af, at kunderne skal have forstået de risici, som er forbundet med at optage et rentetilpasningslån frem for et fastforrentet obligationslån. Desuden kan rådgiverne i langt

de fleste tilfælde svare fyldestgørende, når der spørges ind til egenskaberne ved de forskellige lånetyper på markedet.

5.4 Vejledning om brug af afdragsfrihed

Når det gælder rådgivning om brug af afdragsfrihed, står det klart, at pengeinstitutterne som udgangspunkt kun råder kunderne til brug af afdragsfrihed, hvis den afdragsfrie periode bruges til at nedbringe anden og dyrere gæld end realkreditlånet. Rådgiverne råder generelt heller ikke kunderne til at benytte sig af afdragsfrihed på deres realkreditlån, hvis de i en periode har brug for et større rådighedsbeløb fx i forbindelse med en barsel eller en orlov. Samtidig er det dog også klart, at kunderne kan få afdragsfrihed, som kan benyttes til andet end afdrag på dyr gæld, hvis de selv tager initiativ til det. Men det er ikke noget, som den enkelte rådgiver vil anbefale.

Undersøgelserne efterlader med andre ord et tydeligt billede af, at de enkelte pengeinstitutter, som Finanstilsynet besøgte, så vidt muligt tilskynder deres kunder til at benytte sig af afdragsfrihed til at konsolidere deres økonomi. Finanstilsynet finder, at denne brug af afdragsfrie lån er hensigtsmæssig.

5.5 Pengeinstituttets egne lånetyper

Det er kun muligt at finansiere 80 pct. af en ejendoms kontantværdi med realkreditlån, hvis der er tale om helårsbebyggelse. Pengeinstitutterne stiller samme krav til prioritetslån, som ligeledes er oprettet med pant i ejendommen. Der er reducerede grænser for realkreditlån til både sommerhuse og byggegrunde, hvor kun henholdsvis 60 pct. og 40 pct. af værdien kan finansieres som realkreditlån. Det resterende beløb kan finansieres i pengeinstituttet. Men der er stor forskel på, hvor stor en del af restfinansieringen over de 80 pct. af ejendommens kontantværdi, som de enkelte pengeinstitutter tilbyder deres kunder at låne til. Nogle steder kan man maksimalt låne op til 95 pct. af ejendommens værdi, hvilket betyder, at kunden selv skulle have opsparet de resterende 5 pct. af ejendommens værdi forud for optagelsen af lån. Andre steder var pengeinstitutterne åbne for at låne 100 pct. af ejendommens værdi til kunden, mens nogle få steder også gav mulighed for at overskride lånegrænsen på 100 pct. til dækning af omkostninger i forbindelse med låneoptagelse og flytning.

I et enkelt pengeinstitut kunne kunderne få lov til både at låne til køb af ejendommen, omkostninger ved låneoptagelse og flytning samt til omkostninger ved istandsættelse af ejendommen.

Der er stor forskel på, hvor meget den enkelte rådgiver taler om pengeinstituttets låneprodukter sammenlignet med produkterne i det tilknyttede realkreditinstitut. Generelt anbefales pengeinstituttets lånetyper typisk til finansiering af det beløb, som ligger over de 80 pct., som kan lånes i realkreditinstituttet.

Flere af de pengeinstitutter, som blev besøgt i forbindelse med undersøgelserne havde såkaldte prioritetslån på produkthylden. Et prioritetslån er et banklån, som optages med pant i ejendommen, og som udelukkende kan benyttes til finansiering indenfor 80 pct. af ejendommens værdi. Et prioritetslån fungerer ligesom en kassekredit. Pengene fra lånet bliver sat ind på en konto, som man frit kan hæve fra og sætte penge ind på. Man betaler kun rente for differencen mellem indeståendet på indlånskontoen og det lånte beløb. Dermed opnår man som kunde en fleksibel lånemulighed.

Prioritetslån anbefales typisk som et alternativ til realkreditlån, når der er tale om meget små lån indenfor 80 pct. belåning af ejendommen, eller hvis der er behov for fleksibilitet i forhold til afdragene på lånet. I 1 pengeinstitut, anbefalede pengeinstituttet deres prioritetslån, som et reelt alternativ til realkreditinstituttets rentetilpasningslån både i forhold til omkostninger og vilkår. I dette pengeinstitut vil hele lånet indenfor 80 pct. belåning, typisk blive optaget som prioritetslån. Den resterende finansiering vil herefter blive finansieret med et almindeligt boliglån i pengeinstituttet. Dette skal ses i modsætning til den typiske situation, hvor hovedlånet vil blive optaget hos realkreditinstituttet, mens pengeinstituttet vil varetage restfinansieringen samt eventuel efterfølgende finansiering af istandsættelser, nedsparingslån mv..

5.6 Kurssikring og fastlåsning af renten på rentetilpasningslån

Ved en kurssikring betaler man for at fastlåse kursen på sit fastforrentede obligationslån, så lånet ikke ændrer værdi i perioden mellem tilbudsgivningen og optagelsen uanset rentens udvikling. Kursen ændres i takt med renteniveauet. Hvis ikke der kurssikres, kan kursen ændre sig fra det tidspunkt, hvor tilbuddet gives, til lånet optages. Dette kan fx betyde, at lånet falder i værdi, så man får udbetalt mindre end forventet, hvis kursen falder. Modsat gælder det dog også, at hvis kursen stiger efter tilbudsgivningen, så kan man få mere udbetalt end forventet på tidspunktet for låneoptagelsen.

Flertallet af rådgiverne fremhævede, at de altid vil anbefale kurssikring. Flere af rådgiverne fremhævede dog også, at de altid vil foretage en beregning for kunden, så vedkommende

kan se, hvad en kurssikring betyder for den samlede låntagning. Nogle få rådgivere fremhævede, at de aldrig giver kunden anbefalinger om at kurssikre eller ej, men at de i stedet typisk præsenterer kunden for en beregning, mens de fortæller kunden om fordele og ulemper ved kurssikring. Herefter lader de kunden selv tage stilling til spørgsmålet.

I modsætning til fastforrentede obligationslån kan man ikke kurssikre rentetilpasningslån. I stedet er der mulighed for at fastlåse renten, så renten ikke ændrer sig i perioden mellem tilbudsgivningen og optagelsen af lånet.

I forbindelse med anbefalingerne for rentetilpasningslån fremhævede størstedelen af rådgivere, at de fortæller kunden om muligheden for at låse renten fast på rentetilpasningslån. Men hvor nogle af rådgiverne altid anbefaler kunderne at fastlåse renten, nævner andre rådgivere, at de altid vil bede kunderne om at overveje deres valg af rentetilpasningslån, hvis de ønsker at fastlåse renten. Dette forklares med, at såfremt en kunde ønsker at fastlåse renten på rentetilpasningslånet, så er vedkommende sandsynligvis ikke i stand til at leve med den usikkerhed, der er forbundet med et rentetilpasningslån, hvor kunden jo ikke kender renten for lånet efter den næste rentetilpasning.

Finanstilsynet deler den opfattelse, at hvis en kunde ønsker at fastlåse renten på et rentetilpasningslån, så bør rådgiveren drøfte med kunden om valget af et rentetilpasningslån passer til kundens risikoprofil.

5.7 Konvertering af lån

Et fastforrentet obligationslån kan konverteres både op og ned. Man nedkonverterer, når man skifter et realkreditlån med en høj rente (for eksempel 7 procent) ud med et lån, der har lavere rente (for eksempel 5 procent). Når man nedkonverterer, bliver ydelsen på lånet lavere, men samtidig bliver restgælden større. Det skyldes kurstab, da kursen på det nye lån er under kurs 100, og omkostninger ved konverteringen.

Man opkonverterer, når man skifter et realkreditlån med lav rente (fx 5 %) ud med et nyt lån, der har en højere rente (fx 7 %). Hvis renten stiger, vil kursen på lånet falde, og man vil have mulighed for at indfri lånet til færre penge. Hvis kursen fx falder til kurs 85, vil et lån med en restgæld på 1.000.000 kr. optaget til kurs 100 kunne indfris for 850.000 kr. Med den nye højere rente kommer man til at betale mere for sit lån. Til gengæld får man sikkerhed for, at man ikke kan komme til at skyldes mere end de 850.000 kr. – heller ikke selv om renten begynder at falde igen. Det kan være en fordel, hvis man forventer at sælge sin bo-

lig inden for en overskuelig fremtid. Set med mere spekulative briller kan en opkonvertering også være en fordel, hvis renten efterfølgende falder, og man får mulighed for at nedkonvertere lånet.

Pengeinstitutterne anbefaler generelt konvertering af fastforrentede obligationslån, når renteforskellen er 2 procentpoint mellem det eksisterende lån og det lån, som der i givet fald skal omlægges til. Men flere af de rådgivere, som Finanstilsynet talte med i forbindelse med undersøgelsen fremhævede også, at de i nogle tilfælde anbefaler konvertering, hvis forskellen kun er 1 procentpoint. Dette sker som oftest kun, hvis der er tale om et meget stort lånebeløb.

I 6 ud af 12 af de pengeinstitutter, som Finanstilsynet besøgte i forbindelse med undersøgelsen, nævnte rådgiveren at de anvender et elektronisk varselssystem, som sikrer, at der gives besked til kunderne, så snart en række kriterier er opfyldt. Disse kriterier fastsættes af den enkelte rådgiver sammen med kunden, samt eventuelt af pengeinstitutts hovedsæde. I nogle pengeinstitutter vil der automatisk blive sendt et brev til kunden, hvori der opfordres til konvertering af lånet, mens det i andre tilfælde er op til den enkelte rådgiver at kontakte sine kunder med henblik på en eventuel konvertering.

Finanstilsynet finder det hensigtsmæssigt at anvende standardanbefalinger til at screene kunder i forbindelse med konvertering, men rådgivning om konvertering skal altid tage udgangspunkt i kundernes lån og økonomiske situation samt omkostningerne forbundet hermed.

5.8 Ændring af rentetilpasningsfrekvens

I henhold til bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder skal kunden efter rådgivningen skriftligt bekræfte, at vedkommende har fået de oplysninger, som ifølge bekendtgørelsen skal indgå i rådgivningen. Dette gøres på et såkaldt "god skik tjekskema". Skemaet skal altid anvendes i forbindelse med indgåelse af en låneaftale. Derudover skal skemaet også udfyldes, hvis der sker væsentlige ændringer af kundens forhold fra tidspunktet fra skemaets underskrift og frem til indgåelse af låneaftalen. Det kan fx være, at kunden vælger at optage et andet lån, at kunden forhøjer lånebeløbet eller at instituttet ændrer i vilkårene for lånet, som er beskrevet i god skik skemaet.

I forbindelse med undersøgelsen spurgte Finanstilsynet, hvorvidt god skik tjekskemaet anvendes i pengeinstitutterne, når en kunde ønsker at ændre sin rentetilpasningsfrekvens fx

fra et rentetilpasningslån med årlig rentetilpasning til et rentetilpasningslån med rentetilpasning hvert femte år.

Der var ingen klar tendens i de besøgte pengeinstitutter. Mens nogle pengeinstitutter har forretningsgange, som foreskriver at god skik tjekskemaet altid skal anvendes i forbindelse med en ændring af rentetilpasningsfrekvensen, er det andre steder op til rådgiverens egen vurdering, hvorvidt skemaet udfyldes eller ej. I de pengeinstitutter, hvor der ikke er fastlagt en praksis på området fra hovedsædet, vil ca. halvdelen af rådgiverne udfylde god skik tjekskema i forbindelse med en ændring af rentetilpasningsfrekvensen, mens den anden halvdel vil undlade at udfylde tjekskemaet.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at en ændring af rentetilpasningsfrekvensen for et rentetilpasningslån ikke er at opfatte som en væsentlig ændring af kundens låneforhold, der kan sidestilles med optagelsen af et nyt lån. Det skyldes, at kunden tidligere har gennemgået god skik tjekskemaet i forbindelse med kundens valg af rentetilpasningslån. Rådgiveren har derfor i forbindelse med gennemgangen af egenskaberne ved lånet også gennemgået muligheden for at fastsætte en anden rentetilpasningsfrekvens i forbindelse med en rentetilpasning. Det er derfor Finanstilsynets vurdering, at det ikke er nødvendigt at udfylde et god skik tjekskema i forbindelse med en ændring af rentetilpasningsfrekvensen for rentetilpasningslån.

5.9 Forskudsopgørelser og skat

Det er meget forskelligt, hvad rådgiverne oplyser om skat og fradrag for renteudgifter. Nogle rådgivere hjælper kunden med at udfylde forskudsopgørelsen og sende den til SKAT i forbindelse med låneoptagelsen. Andre rådgivere opfordrer mundtligt kunden til at huske at se på forskudsopgørelsen efter låneoptagelsen. Endelig sender nogle pengeinstitutter en skriftlig opfordring til se nærmere på forskudsopgørelsen efter låneoptagelsen.

Generelt er de eksisterende skatteregler og indholdet heraf dog ikke noget, som rådgiverne bruger meget tid på, når de rådgiver om boliglån. Der bliver heller ikke talt meget om konsekvenserne af redueringen af rentefradraget i forbindelse med den nye skattereform. Dette blev af nogle af rådgiverne begrundet med, at de lave renter betyder, at rentefradraget er af mindre betydning end det tidligere har været. Disse rådgivere fremhævede, at de i stedet ville bruge mere tid på at tale med kunderne om andre omkostninger ved det enkelte lån.

5.10 Information om omkostninger

Som nævnt ovenfor har rådgiverne generelt godt styr på fordele og ulemper ved forskellige boliglån. Men når det gælder de mere tekniske elementer ved de forskellige låntyper som opsigelse, indfrielse eller omlægning af lån, så er oplysningerne mere sparsomme.

Nogle rådgivere er kendetegnede ved at have en meget omfattende viden om de udbudte boliglån og samspillet mellem lånet og realkreditobligationerne ved både udstedelse og salg. Dette kommer til udtryk ved større fokus på betydningen af kurs, handelsomkostninger osv. i forbindelse med opsigelse, indfrielse eller omlægning af lån. Dette betyder også, at disse rådgivere er bedre end de øvrige rådgivere til at sikre sig, at kunderne har forstået de omkostninger, der er forbundet med deres lån. Generelt er det dog Finanstilsynets indtryk, at rådgiverne ikke har meget fokus på omkostninger, når de rådgiver kunderne om valg af boliglån. Dette kommer specielt til udtryk hos de rådgivere, som har et mindre dybdegående kendskab til den tekniske sammensætning af det enkelte lån. Det anføres, at kunderne ikke efterspørger denne type oplysninger.

Det er Finanstilsynets indtryk, at rådgiverne primært taler om muligheden for omlægning i forbindelse med de fordele, der er forbundet med fastforrentede obligationslån set i forbindelse med muligheden for friværdibeskyttelse, mens omkostningen ved omlægningen ikke er noget, der bliver brugt meget tid på. Ligeledes taler rådgiverne generelt ikke meget om omkostninger ved at indfri et lån før tid eller andre omkostninger ved det pågældende lån. Samtlige rådgivere gav udtryk for, at de altid vil gennemgå omkostningerne med kunden, men typisk vil det først ske i forbindelse med en kort gennemgang af tilbuddet, som typisk vil blive givet til kunden i forlængelse af rådgivningen. Dette betyder også at omkostningerne ikke altid vil blive gennemgået lige grundigt. Fx nævnte en rådgiver, at vedkommende altid vil fortælle, hvad det koster at kurssikre. Samtidig stod det dog også klart, at vedkommende ikke var i stand til at redegøre for den nærmere sammensætning af omkostningerne ved kurssikring. Dette er generelt en svaghed hos flere rådgivere. Rådgiverne kan generelt godt fortælle, hvad ydelserne koster, men de kan ikke alle redegøre for, hvorfor den pågældende ydelse koster det, den gør. I flere tilfælde, er det også tydeligt, at en kunde selv skal spørge grundigt ind til alle omkostningerne, for at rådgiveren i forbindelse med en almindelig rådgivningssituation vil gennemgå omkostningerne og redegøre for dem.

Generelt er det Finanstilsynets indtryk, at det kun er få rådgivere, der sørger for at tale med kunderne om omkostningerne ved de forskellige låntyper og de til- og fravalg (fx kurssikring), som kunden kan foretage i forbindelse med et lån. Disse rådgivere gennemgår som

oftest de forskellige valg, som kunden står overfor og viser kunden en beregning på, hvad låneoptagelsen koster i forbindelse med henholdsvis et til- eller et fravalg af en ydelse.

På undersøgelsestidspunktet havde bidragssatsen til realkreditinstituttet relativ stor betydning for de samlede omkostninger ved det enkelte lån. Men på baggrund af undersøgelserne er det Finanstilsynets indtryk, at det kun er få rådgivere, der taler med kunderne om bidragssatsen ved det enkelte lån, og betydningen heraf. Derudover er det Finanstilsynets indtryk, at muligheden for at bidraget kan ændres af realkreditinstituttet, ikke omtales meget af rådgiverne. Finanstilsynet er opmærksomt på, at muligheden for at bidraget kan ændres kun anvendes yderst sjældent.

Det er Finanstilsynet opfattelse, at rådgiverne generelt bør have mere fokus på omkostninger i forbindelse med rådgivningen om lån med pant i fast ejendom.

6. Håndtering af restancer

Som et særligt fokusområde blev der i forbindelse med undersøgelserne spurgt ind til håndteringen af restancer i pengeinstituttet.

Samtlige rådgivere angiver, at de i tilfælde af, at en kunde kommer i restance med sit boliglån, vil tage kontakt til kunden via telefonen for at afklare, hvad årsagen er til restancen. Er der fx tale om en forglemmelse, vil kunden typisk blive opfordret til at tilmelde betalingen til betalingservice. Har den manglende betaling dybere rod i kundens økonomi, vil kunden typisk blive indkaldt til et møde i banken, hvor der søges en løsning på problemet.

Hvordan problemstillingen håndteres herfra er dog i høj grad afhængig af, hvor god en kunde, der er tale om, samt hvor store økonomiske problemer kunden oplever. Hvis de økonomiske problemer er overkommelige, vil pengeinstituttet typisk hjælpe kunden med at lave en handlingsplan, der giver kunden styr på sin økonomi igen. Men er der tale om en dårlig kunde, som gentagne gange har problemer med betalingen, og som efter pengeinstituttets vurdering ikke er i stand til at ændre sin adfærd, vil pengeinstituttet typisk sørge for, at der gennemføres et salg af ejendommen eller en tvangsauktion.

Flere rådgivere nævner, at de godt kan finde på at tilbyde en kunde at omlægge sit lån til et billigere lån, hvis det kan hjælpe kunden tilbage på fode igen. Der skal dog være tale om, at omlægningen fungerer som en del af en større handlingsplan.

I flere af de undersøgte pengeinstitutter, nævnte rådgiveren, at pengeinstituttet også tilbyder deres kunder, at pengeinstituttet kan administrere kundens budgetkonto. Tilbuddet gives typisk til kunder, der har svært ved at styre deres forbrug, eller til kunder som i en periode har brug for en fast plan for at få styr på deres økonomi.

Generelt viste undersøgelserne, at pengeinstitutterne er meget indstillede på at hjælpe deres kunder i perioder, hvor økonomien ikke hænger sammen. Men det står samtidig også klart, at et eventuelt indgreb skal kunne redde kunden på længere sigt, ligesom kunden også selv skal være indstillet på, at der skal ske nogle forandringer.

7. Filialernes kunder, samarbejdsaftaler og salgsmål

Som et sidste emne, blev der i forbindelse med Finanstilsynets undersøgelser spurgt ind til pengeinstitutternes kundetilgang og samarbejdsaftaler, samt brugen af salgsmål i den enkelte afdeling.

Årsagen hertil var at få afdækket, hvor stor betydning samarbejdsaftaler har set i forhold til kundetilgangen og omsætningen i de enkelte filialer. Finanstilsynet ønskede i denne forbindelse at få et indblik i, hvor stor kundetilgang pengeinstitutterne får, når de samarbejder med andre aktører om at tilbyde et "finansielt supermarked", hvor man som kunde kan købe mange forskellige former for finansielle ydelser fx forsikring, pension, ejendomsmægling osv..

Finanstilsynets undersøgelse viste, at kundetilgangen i de enkelte pengeinstitutter i høj grad afhænger af lokalsamfundet. Mens nogle pengeinstitutter primært får nye kunder gennem "mund-til-mund"-metoden fra eksisterende kunder, lever andre primært på at få kunder ind fra gaden fra andre pengeinstitutter. Nogle pengeinstitutter får også kunder via samarbejdsaftaler fx med den lokale ejendomsmægler, men generelt er kundetilgangen meget sparsom gennem denne kanal. Der er da også mange af de besøgte pengeinstitutter, der ikke har nogen samarbejdsaftaler.

I forbindelse med Finanstilsynets undersøgelser, blev der også spurgt ind til brugen af salgsmål i de enkelte pengeinstitutter. Undersøgelsen viste, at der generelt er stor forskel på, hvorvidt og hvordan der arbejdes med salgsmål i de enkelte afdelinger. I flere pengeinstitutter blev det oplyst, at der i stedet for salgsmål anvendes løbende målinger af kundetilfredshed, som et vurderingsparameter for den enkelte afdeling. Ligeledes blev det nævnt i flere afdelinger, at de havde mål for antallet af afholdte møder, men at de ikke havde deci-

derede salgsmål. Men selvom kundetilfredshed er et fokusområde, er der ingen tvivl om, at der også holdes øje med salget. Hvis en kunderådgiver har mange møder, uden at vedkommende har meget salg, må det med andre ord forventes, at der vil blive fulgt op på det manglende salg.

Andre steder arbejdede filialen med budgetter for tilgang i udlån for hele afdelingen set over en længere periode, mens der også andre steder var direkte salgsmål for hver enkelt medarbejder. Et enkelt sted, var der opsat salgsmål pr. medarbejder pr. afholdt møde.

Generelt er der ingen tvivl om, at salg spiller en central rolle i samtlige pengeinstitutter, som Finanstilsynet har besøgt. Der bliver løbende holdt et skarpt øje med, om pengeinstituttet lever op til årets budget for salget i afdelingen, og rådgivningen vil altid tage udgangspunkt i muligheden for et mersalg i afdelingen, selvom også kundetilfredshed flere steder tillægges stor betydning. Der er dog også forskel på hvor stort et fokus, der er på mersalg i de enkelte afdelinger, og det er tydeligt, at nogle steder er afdelingens og den enkelte rådgivers salgsmål et mere centralt omdrejningspunkt end andre steder.

Det er Finanstilsynets opfattelse, at det er væsentligt, at salgsmål ikke fjerner fokus fra, at kunderne får den rådgivning, som de har krav på i henhold til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.