



# Utlånspraksis for forbrukslån

*En kvalitativ studie av finansinstitusjoners utlånspraksis*

**Lena Strand og Mia Sveen**

**Veileder: Iver Bragelien**

Selvstendig arbeid, Master i økonomi og administrasjon.

Hovedprofil: Økonomisk styring

NORGES HANDELSHØYSKOLE

Dette selvstendige arbeidet er gjennomført som ledd i masterstudiet i økonomi- og administrasjon ved Norges Handelshøyskole og godkjent som sådan. Godkjenningen innebærer ikke at Høyskolen eller sensorer innestår for de metoder som er anvendt, resultater som er fremkommet eller konklusjoner som er trukket i arbeidet.



---

## Sammendrag

I denne utredningen ser vi på finansinstitusjoners utlånspraksis for forbrukslån, og vurderer hvordan praksisen vil bli påvirket av et gjeldsregister. Vi vurderer også hvilke endringer som eventuelt skal til for å sikre forbrukernes interesser på en bedre måte, slik at gjeldsproblemene knyttet til forbrukslån reduseres. Vi har gjennomført dybdeintervjuer med totalt tolv informanter, i fem storbanker og syv forbruksbanker.

Analysen begynner med å gi en beskrivelse av bankers utlånsprosess, som inkluderer kredittvurdering, frarådingsplikt og opplysningsplikt. Deretter ser vi på bankens styringssystem, som gir retning for utlånspraksisen og er ment å styre de ansattes adferd.

Utredningen har avdekket at forbrukerhensynet ikke synes å være ivarettatt i tilstrekkelig grad. Vi finner at hensikten med frarådingsplikten og opplysningsplikten, om å beskytte forbrukeren fra uheldige låneopptak, ikke ser ut til å bli oppfylt slik praksisen er i dag. Det observeres noe ulikheter mellom storbankene og forbruksbankene, både hva gjelder informasjonsinnhenting og dokumentasjonskontroll i kredittvurderingen, og utøvelse av frarådingsplikten og opplysningsplikten. Få av informantene benytter frarådingsplikten, og i de tilfeller den benyttes blir konsekvensen ofte at risikoen ved lunet flyttes over til kunden, ettersom svært få tar til seg en fraråding. Vi finner også at relevante opplysninger knyttet til lånet kommuniseres via standardiserte skjemaer som kunden sliter med å forstå.

Videre finner vi at bankene er tilbakeholdne når det gjelder bruk av belønningssystemer, men at styringssystemene i noen tilfeller kan medføre internt press og uheldige insentiveffekter.

Våre funn viser at et gjeldsregister vil styrke forbrukervernet, hovedsakelig i form av forbedret kredittvurdering. Det har vært reist spørsmål om et gjeldsregister vil ha noen effekt når kredittyttere ikke pliktes å gjøre oppslag. Samtlige av våre informanter er positive til registeret og vil implementere det i sine rutiner. Funnene viser at bankene har egeninteresse av å benytte seg av registeret. Fravær av konsultasjonsplikt ser derfor ikke ut til å ha noen betydning for våre informanter.

## Forord

Utredningen er skrevet som en avsluttende del av vår mastergrad i økonomi og administrasjon ved Norges Handelshøyskole. Arbeidet utgjør 30 studiepoeng innenfor vår hovedprofil økonomisk styring.

Formålet med utredningen er å belyse finansinstitusjoners utlånspraksis for forbrukslån og avdekke hvorvidt den sikrer forsvarlige utlån og at forbrukernes interesser ivaretas på en tilstrekkelig måte. Vi ønsker også å undersøke hvordan innføring av et gjeldsregister vil påvirke bransjen, og hvilke tiltak som på sikt kan bidra til å redusere gjeldsproblematikken. Ved valg av tema for utredningen la vi vekt på å finne et dagsaktuelt tema vi interesserte oss for. Arbeidet med utredningen har vært interessant og lærerikt, og til tider bydd på utfordringer.

Vi ønsker gjerne å rette en stor takk til Econa, for tildeling av masterstipendet, og for et godt faglig og sosialt miljø under arbeidet med utredningen. Videre vil vi takke våre informanter som tok seg tid til å stille opp på intervju, og som har gitt oss et godt og nyansert innblikk i bransjen. Vi vil også rette en stor takk til vår veileder, Iver Bragelien, for god veiledning og tilbakemeldinger underveis i arbeidet.

Bergen, 20. juni 2017

---

Lena Strand

---

Mia Sveen

---

# Innholdsfortegnelse

<b>Sammendrag</b> .....	<b>3</b>
<b>Innholdsfortegnelse</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Innledning</b> .....	<b>8</b>
1.1 Bakgrunn og motivasjon.....	8
1.2 Formål og forskningsspørsmål.....	9
1.3 Avgrensning.....	10
1.4 Disposisjon.....	11
<b>2. Bransjen og produktet</b> .....	<b>12</b>
2.1 Bransjepresentasjon.....	12
2.2 Forbrukslån.....	13
<b>3. Teori</b> .....	<b>19</b>
3.1 Forbrukerperspektiv.....	19
3.1.1 Forbrukerhensyn ved kredittkjøp.....	20
3.1.2 Økonomisk kunnskap.....	20
3.2 Utlånspraksis.....	23
3.2.1 Forretningsmodell og lønnsomhet.....	24
3.2.2 Regulering og retningslinjer.....	27
3.3 Utlånsprosessen.....	29
3.3.1 Kredittvurdering.....	33
3.3.2 Opplysningsplikten.....	38
3.3.3 Frarådingsplikten.....	44
3.4 Styringsmekanismer.....	49
3.4.1 Bedriftskultur og verdier.....	51
3.4.2 Regler, rutiner og prosedyrer.....	52
3.4.3 Planlegging.....	53
3.4.4 Budsjetter og budsjettmål.....	54
3.4.5 Prestasjonsmålingssystemer.....	55
3.4.6 Belønning og kompensasjon.....	56
3.4.7 Oppsummering.....	62
3.5 Gjeldsregister.....	63
3.5.1 Kredittvurdering og gjeldsregister.....	69

---

3.5.2	Frarådingsplikten og gjeldsregister .....	70
3.5.3	Oppsummering .....	71
<b>3.6</b>	<b>Andre aktuelle tiltak .....</b>	<b>72</b>
3.6.1	Rentetak .....	72
3.6.2	Gjeldsrådgivning.....	73
3.6.3	Innstramming i markedsføring for usikret kreditt.....	73
3.6.4	Øke bankenes ansvar .....	74
3.6.5	Oppsummering .....	75
<b>3.7</b>	<b>Oppsummering teori.....</b>	<b>76</b>
<b>4.</b>	<b>Metode.....</b>	<b>78</b>
4.1	Forskningsdesign .....	78
4.2	Utvalg .....	79
4.3	Datainnsamling .....	81
4.3.1	Sekundærdata.....	81
4.3.2	Primærdata.....	82
4.4	Dataanalyse.....	83
4.5	Vurdering av metodekvalitet .....	84
4.5.1	Sekundærdata.....	84
4.5.2	Primærdata.....	85
4.6	Etikk .....	88
4.7	Oppsummering.....	88
<b>5.</b>	<b>Presentasjon av funn og analyse.....</b>	<b>89</b>
5.1	Utlånsprosessen.....	89
5.2	Kredittvurdering .....	98
5.3	Opplysningsplikten.....	109
5.4	Frarådingsplikt .....	118
5.5	Styringsmekanismer .....	123
5.6	Gjeldsregister .....	139
5.7	Andre tiltak.....	150
5.8	Oppsummering.....	160
<b>6.</b>	<b>Oppsummering og konklusjon.....</b>	<b>161</b>
	<b>Litteraturliste .....</b>	<b>174</b>
	<b>Appendiks .....</b>	<b>193</b>
	Appendiks 1 .....	193

---

<b>Appendiks 2</b> .....	<b>194</b>
<b>Appendiks 3</b> .....	<b>195</b>

## **Figurliste**

<b>Figur 1: Styringspakken</b> .....	<b>50</b>
--------------------------------------	-----------

## **Tabelliste**

<b>Tabell 1: Forretningsmodellen til banken</b> .....	<b>24</b>
<b>Tabell 2: Oversikt over informanter</b> .....	<b>81</b>
<b>Tabell 3: Oppsummering av funn om utlånsprosessen i storbankene</b> .....	<b>90</b>
<b>Tabell 4: Oppsummering av funn om utlånsprosessen i forbruksbankene</b> .....	<b>90</b>
<b>Tabell 5: Sammenligning av funn om utlånsprosessen</b> .....	<b>94</b>
<b>Tabell 6: Oppsummering av funn om kredittvurdering i storbankene</b> .....	<b>98</b>
<b>Tabell 7: Oppsummering av funn om kredittvurdering i forbruksbankene</b> .....	<b>99</b>
<b>Tabell 8: Sammenligning av funn om kredittvurdering</b> .....	<b>104</b>
<b>Tabell 9: Oppsummering av funn om opplysningsplikten i storbankene</b> .....	<b>110</b>
<b>Tabell 10: Oppsummering av funn om opplysningsplikten i forbruksbankene</b> .....	<b>111</b>
<b>Tabell 11: Sammenligning av funn om opplysningsplikten</b> .....	<b>114</b>
<b>Tabell 12: Oppsummering av funn om frarådingsplikten i storbankene</b> .....	<b>119</b>
<b>Tabell 13: Oppsummering av funn om frarådingsplikten i forbruksbankene</b> .....	<b>119</b>
<b>Tabell 14: Sammenligning av funn om frarådingsplikten</b> .....	<b>121</b>
<b>Tabell 15: Oppsummering av funn om styringsmekanismer i storbankene</b> .....	<b>124</b>
<b>Tabell 16: Oppsummering av funn om styringsmekanismer i forbruksbankene</b> .....	<b>125</b>
<b>Tabell 17: Sammenligning av funn om styringsmekanismer</b> .....	<b>130</b>
<b>Tabell 18: Oppsummering av funn om gjeldsregister i storbankene</b> .....	<b>140</b>
<b>Tabell 19: Oppsummering av funn om gjeldsregister i forbruksbankene</b> .....	<b>140</b>
<b>Tabell 20: Sammenligning av funn om gjeldsregister</b> .....	<b>146</b>
<b>Tabell 21: Oppsummering av funn om andre tiltak i storbankene</b> .....	<b>150</b>
<b>Tabell 22: Oppsummering av funn om andre tiltak i forbruksbankene</b> .....	<b>151</b>
<b>Tabell 23: Sammenligning av funn om andre tiltak</b> .....	<b>156</b>

# 1. Innledning

Denne utredningen tar for seg finansinstitusjoners utlånspraksis for forbrukslån og undersøker hvordan et gjeldsregister vil påvirke utlånspraksis. I dette kapittelet presenterer vi bakgrunn og motivasjon for oppgaven og formål og forskningsspørsmål. Avslutningsvis beskriver vi hvilke avgrensninger vi har satt for oppgaven og hvordan oppgaven er bygd opp.

## 1.1 Bakgrunn og motivasjon

Forbrukslån er et svært aktuelt tema som får mye oppmerksomhet i media for tiden. Ved utgangen av 2016 var den totale forbruksgjelden i Norge på 90 milliarder kroner (Finanstilsynet, 2016a). Det innebærer en vekst i 2016 på 15 prosent, mot 10 prosent i 2015. Veksten i forbrukslån er dobbelt så høy som veksten i samlet kreditt til husholdninger (Norges bank, 2016a). Trenden innebærer en forhøyet risiko for tap hos kredittytterne og en større risiko for mislighold for låntakerne (Gudmundsen, 2017). De høye rentene gjør at rentebelastningen kan bli svært høy for husholdninger med store forbrukslån. Manglende betjeningsevne kan medføre alvorlige gjeldsproblemer, siden gjelden da stiger svært raskt.

Den sterke veksten i forbrukslån har fått flere aktører til å uttrykke bekymring (Breivik, 2016; Finanstilsynet, 2016b). Finanstilsynet mener at bankene må ta større ansvar for at kundens interesser ivaretas (Finanstilsynet, 2016c). Finansminister Siv Jensen påpeker viktigheten av gode kundebehandlere og rådgivere ettersom digitalisering av bankbransjen gjør forbrukslån lett tilgjengelig for forbrukeren (Jensen, 2015). En rekke tiltak er nylig iverksatt for å begrense utviklingen og styrke forbrukervernet. Særlig aktuelt er innføring av gjeldsregister (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016) og forskrift knyttet til markedsføring (Forskrift om markedsføring av kreditt, 2017). I tillegg fastsatte Finanstilsynet så sent som i juni i år nye retningslinjer som strammer inn på kredittytteres utlånspraksis i forbindelse med forbrukslån (Finanstilsynet, 2017).

Gjeldsregister har i lang tid vært etterspurt og omtales som et av de viktigste tiltakene for å sikre forsvarlig utlånspraksis (Finans Norge, 2017). Registeret skal inneholde all kredittgjeld og gjøre finansinstitusjoner i stand til å foreta bedre kredittvurderinger (Barne- og



---

likestillingsdepartementet, 2016). Kredittyttere har i dag ikke adgang til å undersøke forbrukerens eksisterende gjeld, og det kan føre til innvilgelse av lån som ikke er forsvarlige – og en gjeldsbyrde som blir uhåndterbar. Det har vært reist spørsmål om gjeldsregisteret er tilstrekkelig for å håndtere gjeldsproblematikken, eller om det er andre aspekter ved bankenes utlånspraksis som også bør endres (Andersen & Lysbakken, 2016).

## 1.2 Formål og forskningsspørsmål

Formålet med utredningen er å belyse finansinstitusjoners utlånspraksis for forbrukslån og avdekke hvorvidt dagens praksis hindrer uforsvarlige utlån og ivaretar forbrukernes interesser. Vi ønsker videre å undersøke hvordan et gjeldsregister vil påvirke utlånspraksis. Vi håper oppgaven kan bidra til å avdekke hvilke endringer som eventuelt skal til for å oppfylle det tenkte forbrukervernet, slik at gjeldsproblemene knyttet til forbrukslån reduseres.

Vi har følgende hovedproblemstilling med tilhørende underproblemstillinger:

*Hvordan ivaretas forbrukerhensynet i finansinstitusjoners utlånspraksis for forbrukslån og på hvilken måte vil et gjeldsregister påvirke dette?*

- *Hvordan foretas kredittvurderingen?*
- *Hvordan oppfylles opplysningsplikten?*
- *Hvordan tilfredsstilles frarådingsplikten?*
- *Hvordan påvirkes utlånspraksisen av bankens styringssystem?*

I utredningen benytter vi en kvalitativ tilnærming. Vi har foretatt tolv dybdeintervjuer med informanter i henholdsvis fem storbanker og syv forbruksbanker. Vi skiller mellom aktørgruppene for å avdekke likheter og forskjeller i utlånspraksisen. Informantene besitter ulike type stillinger på ulike nivå i banken, men alle er involvert i arbeidet med forbrukslån og kan også si noe om styring i banken. Basert på de innsamlede dataene har vi foretatt en analyse opp mot eksisterende teori og empiri og forsøkt å svare på problemstillingen.

### 1.3 Avgrensning

Det finnes ulike former for usikret kreditt som betegnes som forbrukslån; ordinært forbrukslån, kredittkort og avbetalingskjøp. Et ordinært forbrukslån søker man om direkte til en finansinstitusjon, eller via en låneformidler, og det blir utbetalt kontant. Ettersom utlånsprosessen for de ulike kredittypene er ulik, ser vi det som hensiktsmessig å fokusere på ordinære forbrukslån. Det gir oss mulighet til å fokusere på tilfeller der forbrukeren har et reelt lånebehov. I tillegg dreier det seg ofte om relativt store beløp, som gjør at forsvarlig utlånspraksis blir desto viktigere. Avgrensningen gjør at vi bedre kan sammenligne utlånspraksisen i de ulike bankene.

I oppgaven benytter vi begrepet finansinstitusjoner som et samlebegrep på ulike kredittyttere. Vi skiller mellom storbanker og forbruksbanker. Med storbanker mener vi banker som tilbyr et bredere produktspekter. De tilbyr gjerne en helhetlig bankløsning for kundene; med brukskonto, bankkort, spareprodukter og boliglån; i tillegg til forbrukslån og kredittkort. Med forbruksbanker mener vi nisjebanker som fokuserer på forbruksprodukter som forbrukslån og kredittkort.

Vi tar for oss elementer ved finansinstitusjoners utlånspraksis både i forhold til selve utlånsprosessen og forhold til bankenes overordnede styringsmekanismer. I utlånsprosessen inkluderer vi elementer som spiller inn i ethvert kredittkjøp. Aktuelle elementer er rådgivning, kredittvurdering, opplysningsplikt og frarådingsplikt. Bankenes styringsmekanismer gir retning for utlånspraksisen og inkluderer interne regler, rutiner og prosedyrer, planlegging, budsjetter og budsjettmål, prestasjonsmålingssystemer og belønninger og lønnskompensasjon.

Forbrukslån er som nevnt et tema som er svært aktuelt for tiden. Vi har gjennom arbeidet med utredningen forsøkt å holde oss oppdatert på bransjen gjennom media og finanstilsynets pressemeldinger. Med et så aktuelt tema er det utfordrende å hele tiden oppdatere arbeidet i henhold til ny informasjon. Vi har forholdt oss til regler og retningslinjer som var gjeldende under arbeidet med oppgaven. Så sent som to uker før levering av oppgaven presenterte Finanstilsynet nye retningslinjer for forbrukslån (Finanstilsynet, 2017). Vi har derfor i begrenset grad kunnet ta hensyn til de nye retningslinjene i oppgaven.

## 1.4 Disposisjon

Utredningen er strukturert på følgende måte. I kapittel 1 beskriver vi bakgrunn og motivasjon for utredningen. Her presenterer vi formål og forskningsspørsmål og hvilke avgrensninger som er satt for oppgaven. Deretter presenterer vi bransjen og produktet i kapittel 2. Kapittel 3 tar for seg relevant teori og empiri for å beskrive og forstå utlånspraksisen. En nærmere beskrivelse av gjeldsregister og andre aktuelle tiltak presenteres også her. I kapittel 4 diskuterer og begrunner vi våre metodiske valg gjennom oppgaven og tar for oss svakheter og styrker ved oppgaven. Vi beskriver hvordan og hvorfor data er samlet inn og hvordan vi gikk fram for å analysere og tolke dataen. Presentasjon av funn og analyse gis i kapittel 5. Her analyseres funnene opp mot eksisterende teori og empiri. I kapittel 6 forsøker vi å gi et svar på problemstillingen gjennom en oppsummering av funn og en avsluttende konklusjon. Vi diskuterer også praktiske implikasjoner og forslag til videre forskning.

## 2. Bransjen og produktet

I det videre gir vi en kort presentasjon av finansbransjen og finansielle utviklingstrekk. Deretter gir vi en introduksjon av ulike typer usikret kreditt og ser på forbrukslån i en norsk og internasjonal sammenheng.

### 2.1 Bransjepresentasjon

Vi vil i det følgende gi en kort presentasjon av finansbransjen og finansielle utviklingstrekk vi mener er relevante.

Kapital tilbys og etterspørres i finansmarkedene, og formidles via et mellomledd, ofte en bank. Hovedtjenestene som utføres i finansmarkedet er sparing, lån og risikostyring. En rekke forbruksbanker har spesialisert seg på tjenester som lån uten sikkerhet og refinansiering.

Bankene har en viktig rolle i et samfunnsøkonomisk perspektiv og en sentral oppgave er å yte kreditt (Finans Norge, u.å.). Kreditt muliggjør realisering av prosjekter og investeringer som ellers ikke hadde vært mulig. Ved hjelp av et finansmarked kan altså variabel inntekt gjennom livet omgjøres til et jevnere konsum (Døskeland, 2014; Russel, 1974). Tilgang på kreditt kan forhindre at husholdninger plutselig må redusere sitt forbruk dersom uforutsette hendelser oppstår (McCarthy, 1997).

Finansbransjens tilbud av produkter påvirkes i stor grad av omgivelsene, som for eksempel offentlige reguleringer og teknologiske fremskritt. Sistnevnte har bidratt til vesentlig effektivisering i bransjen, og mange manuelle aktiviteter har blitt erstattet med digitale løsninger. Bankens viktige funksjon i samfunnet gjør at det er et stort behov for regulering og tilsyn fra myndighetene. Dette for å sikre finansiell stabilitet og tillit til det finansielle systemet (Finanstilsynet, 2016d)

Nordmenns totale gjeld utgjorde om lag 3.100 milliarder kroner ved utgangen av 2015 – en dobling fra fjerde kvartal 2005, hvor tilsvarende beløp var 1.500 milliarder kroner. I samme

---

periode vokste gjennomsnittlig inntekt etter skatt i husholdningene med ca. 24 prosent (SSB, u.å.; SSB, 2015). Utviklingen illustrerer at låneopptaket i husholdningene har vokst mer enn inntektsveksten, som har resultert i at husholdningenes gjeldsgrad har økt (Statistisk sentralbyrå, 2017). Gjeldsbelastningen i Norge er nå på et historisk høyt nivå (Finanstilsynet, 2016b)

Finanstilsynet foretar jevnlig kartlegginger av virksomheten til et utvalg bestående av 15 banker og 12 finansieringsforetak som tilbyr forbruksfinansiering. Disse dekker hoveddelen av det norske forbrukslånemarkedet. Som nevnt innledningsvis viser tall herfra at totalt var forbrukslånet til norske kunder på 90 milliarder kroner ved utgangen av 2016, en vekst i 2016 på 15 prosent (Finanstilsynet, 2016a). Mislighold av denne type lån er generelt høyere enn for andre typer lån. Mislighold innebærer at kunden ikke overholder sine forpliktelser i henhold til kontrakt. Definisjonen på mislighold ble endret ved utgangen av 2009 til å omfatte forpliktelser hvor det var mer enn 30 dager siden forfall (Finanstilsynet, 2016c), mens den tidligere var på 90 dager. 8 prosent av forbruksgjelden var misligholdt ved utgangen av 2016, og tapene tilsvarte 1,5 prosent av utlån. (Finanstilsynet, 2016a).

Presentasjon av bransjen har gitt oss en kort innsikt i hvordan finansbransjen fungerer og vi har sett at veksten i gjeld de siste årene har vært større enn inntektsveksten. Forbrukslån i Norge er på over 90 milliarder, og det er nettopp denne typen lån som ofte blir misligholdt. Utviklingstrekkene vil være et bakteppe i videre lesning.

## 2.2 Forbrukslån

Det finnes flere former for usikret kreditt, og vi vil her gi en nærmere beskrivelse av disse. Vi vil se på forbrukslån i Norge og i internasjonal sammenheng og vurdere ulike utfordringer knyttet til forbrukslån.

Forbrukslån er en form for usikret lån som tilbys av storbanker og forbruksbanker. I tillegg fungerer låneagenter som viderefremidlere av forbrukeres søknader til sine respektive partnere, herunder banker eller forbruksbanker. Forbrukslån tilbys som ulike produkter; ordinært forbrukslån kredittkort og kjøp på avbetaling. (Finanstilsynet, 2016b). Forbrukslån kan i utgangspunktet brukes til hva som helst, og kan dessuten tas opp uten sikkerhet eller pant i eiendeler. Det innebærer følgelig større risiko for bankene enn ved ordinære lån med

sikkerhet og prisen på disse lånene blir derfor betydelig høyere. Et fellestrekk ved forbrukslån er at den effektive renten er gjennomgående høy. Lånebeløp og nedbetalingstid varierer derimot i stor grad.

Det fremkommer i en rapport av Finanstilsynets at omfanget av forbrukslån er relativt lite i forhold til husholdningenes samlede lån (Finanstilsynet, 2016b). I første kvartal av 2016 utgjorde forbrukslån omtrent 3 prosent av totalt lån, men står likevel for ca. 12 prosent av husholdningenes renteutgifter. Finanstilsynet påpeker at selv om det er en liten andel, kan det ha store belastninger for berørte husholdninger. Det beregnede omfanget innebærer ikke rentekostnader, som jo er betydelige når det gjelder denne type lån.

Kredittkort er en vanlig form for kreditt. Man får gjerne en periode med rentefri betalingsutsettelse, men når rentene begynner å løpe er de som regel høyere enn ved ordinære forbrukslån. Det er mange tilbydere av kredittkort, og det er ofte knyttet fordeler og bonusprogram til slike kort. På denne måten kan forbrukere bli fristet til å bruke kortene for å utnytte de fordelene som følger med ulike kredittkort.

Kjøp på avbetaling er en annen form for kreditt som også ligger under betegnelsen forbrukslån. Kredittkjøp defineres som “kjøp av løsøre hvor det gis hel eller delvis utsettelse med betaling av kjøpesummen, kjøp der kjøpesummen helt eller delvis dekkes av lån gitt etter avtale med selgeren, og avtaler om leie av løsøre som i realiteten skal sikre avhendingsvederlag.” (Tønnesson, 2011, u.s). Denne formen innebærer at en kunde får betalingsutsettelse og deretter betaler varen over flere måneder. Noen aktører tilbyr kredittkjøp rente- og gebyrfritt, i andre tilfeller tilbys det med høye renter og gebyrer. Eventuelt med en rentefri periode slik som med kredittkort. Ved kjøp på avbetaling er butikken en viderefremidler av forbrukslån og gjennom sine samarbeidspartnere tilbyr de kunden kreditt direkte på stedet.

Vi har valgt å avgrense oppgaven til å kun se på ordinært forbrukslån, der man søker direkte hos storbanker eller forbruksbanker, eller via agenter. Forbrukslån er en for usikret lån der rentene begynner å løpe med en gang. Å avgrense oppgaven til å se på ordinært forbrukslån gir oss mulighet til å fokusere på tilfeller der forbrukeren har et reelt lånebehov og ikke kun et behov for et betalingsmiddel (Kamleitner, Hoelzl & Kirchler, 2012). Kredittkort brukes ofte uten en intensjon om å utsette tilbakebetaling og kredittkjøp vil i mange tilfeller kun

---

være en betalingsutsettelse uten at det påløper kostnader. Det er riktignok mange likheter og sammenhenger mellom de ulike formene for kreditt så det vil være naturlig å kommentere faktorer som knytter seg til annen usikret gjeld der det er relevant.

Ifølge Zmarta Groups lånebarometer steg det gjennomsnittlige lånebeløpet for nye forbrukslån til 133.000 kr i første halvår av 2016 (Zmarta Groups, 2016). Dette utgjør en økning på 21 prosent fra 2015, hvor det tilsvarende beløpet var 110.000 kr. Over 50 prosent av lånene er beløp under 100.000 kr, men veksten det siste året er størst på lån over 300.000 kr. Lånebarometeret viser også at låntakerne er i alle aldre, fra alle landsdeler, og innhar ulike type stillinger. I første halvdel av 2016 viser statistikken at menn utgjør 65 prosent av låntakerne, mens kvinner utgjør 35 prosent. Den gjennomsnittlige lånetakeren er i tidlig 40 årene. De yngre tar opp minst lån, men likevel 5 prosent mer enn i 2015. Det gis i liten grad forbrukslån til låntakere under 30 år. Utlån til denne gruppen har ligget stabilt på rundt 8 prosent de siste årene (Finanstilsynet, 2016b). Forbrukslån brukes ofte til å finansiere oppussing, reising, kjøp av elektronikk og utstyr til huset (Yard, 2004).

Høye renter på forbrukslån gjør at beløpet en må betale tilbake vokser raskt. Forsinkede eller uteblitte betalinger gjør beløpene ytterligere høyere. Uteblitte betalinger ved forfall kan dermed påføre enkeltpersoner store belastninger og gi langvarige konsekvenser. Betalingsanmerkninger og inkassosaker kan for eksempel hindre personer å komme inn på boligmarkedet, eller stå i veien for drømmejobben. I tillegg kan økonomiske problemer være en hard psykisk belastning og medføre sykdom (Antonisen, 2014).

Betalingsproblemer kan komme av at det oppstår uforutsette hendelser eller store endringer i livet, som for eksempel sykdom, samlivsbrudd, at man mister jobben eller lignende. Dette kan redusere betjeningsevnen, som igjen kan føre til at lån og forpliktelser blir misligholdt. Mislighold knyttet til forbrukslån viser seg å være høyere enn for andre lån. Høyest andel mislighold er det blant låntakere under 30 år, og andelen faller med økende alder (Finanstilsynet, 2016c).

Forbrukslån er i stor grad årsaken når det gjelder krav som misligholdes blant unge (Forbrukerrådet, 2011). Lindorff (2016) påpeker at selv om forbrukslån har vokst i flere år, har ikke misligholdet vokst i takt med utlånsveksten. Dog økte antall inkassosaker i

forbindelse med forbrukslån og kredittkort med 30 prosent i første halvår av 2016 (Lindorff, 2016)

Også i en rekke andre land er forbrukslån en utbredt kilde til kreditt. Forbrukslån skaper vekst i markeder (Kamleitner, Hoelzl & Kirchler, 2012). I Kina for eksempel, var forbrukslånet 1/10 av hva BNP var i 2010. Man antar at forbrukslånets verdi har vokst med hele 20 prosent per år etter dette. I England utgjorde forbrukslån ca. 43 prosent av BNP i 2010. Sektoren for forbrukskreditt er en av de største finanssektorene i England, verdt rundt 214 milliarder pund per år (Financial Conduct Authority, 2016).

Det finnes mange ulike former for kreditt i et internasjonalt perspektiv (Kamleitner et al., 2012). Sentrale kjennetegn er likevel forholdsvis like. Uavhengig av rentenivå er ikke kreditten sikret av noe annet enn låntakerens troverdighet (Yard, 2004). Kreditten innebærer høy risiko for kredittytterne og høye utlånsrenter.

I en rekke land er såkalte payday-lån utbredt. Disse har mange likhetstrekk med forbrukslån vi kjenner i Norge i dag, det er lån uten sikkerhet, beløpene er relativt lave og renten er høy (Competition & Markets Authority, 2015). Payday-lån har en svært kortsiktig tidshorisont og er ment å betales tilbake i løpet av dager eller uker – når neste lønning kommer. Det er derfor ikke direkte sammenlignbart med forbrukslån, men har mange likhetstrekk. Beløpene er vanligvis under 1.000 pund, som er rett i overkant av 10.000 norske kroner. Payday-lån har i Storbritannia fått mye kritikk, blant annet for at kostnadene knyttet til lånet raskt øker (Osborne, 2013). Långivere har også blitt beskyldt for å gå etter sårbare forbrukere og foreta svake kredittvurderinger. Kostnader kommer ikke alltid godt frem og långivere oppfordrer i tillegg å øke lånebeløpet. I en rapport av Office of Fair Trading (OFT) fra 2013 kom det frem at en tredjedel av lånene tilbakebetales for sent eller blir ikke tilbakebetalt i det hele tatt. 30 av 50 nettsider som ble undersøkt fokuserte på hvor raskt og enkelt lånet er fremfor kostnader og risiko knyttet til lånet. Videre ble det uttrykt bekymring for uansvarlig praksis og at for mange blir tildelt lån de ikke evner å betjene. Financial Conduct Authority overtok ansvaret fra OFT i 2014 og satte da i gang med en rekke tiltak for å stramme inn på praksisen med payday-lån. Dette resulterte i en nedgang i *antall lån* fra 6,3 millioner i første halvår av 2013, til 1,8 millioner i første halvdel av 2015 (Financial Conduct Authority, 2016). Blant tiltakene de tror har hatt effekt er rentetak og strengere kredittvurderinger. Også Google har valgt å ta ansvar og innførte i fjor et forbud mot markedsføring av kortsiktige lån



---

som payday-lån i sin søkemotor (Google, u.å.). Begrunnelsen er at denne typen lån gjør mer skade enn nytte, og at de ikke vil utsette sine brukere for markedsføring av disse produktene.

Payday-lån er en utbredt form for kreditt også i USA. Payday-lån har vokst fra 10 milliarder dollar i 2001 til nærmere 30 milliarder dollar i 2012 (Servon, 2013). Servon (2013) forklarer veksten i denne typen lån med tre faktorer: redusert tilgang til forbrukskreditt, endringer i bankbransjen og makrotrender som nedgang i lønn, økte forskjeller og finansiell ustabilitet. Også i USA har payday-lån fått mye kritikk, blant annet for at det er kostbart. Renter og avgifter kan utgjøre over 500 prosent av lånebeløp ifølge amerikanske forbrukermyndigheter (Consumer Financial Protector Bureau, 2012). Annen kritikk er rettet mot villedning av kunder i markedsføringen (Muhammad, 2012).

Servon (2013) har undersøkt hvorvidt payday-lån er skadelig for forbrukere og påpeker at mye av kritikken mot denne type lån er lite nyansert. Blant annet ses ikke payday-lån i sammenheng med låntakers andre lånemuligheter. Videre mener hun at en må vurdere begrepet skadelig på en relativ måte. I studien fant hun at i mange tilfeller ville skaden ved å ikke ta et slikt lån være større enn ved låneopptaket. Hun mener at det er store forskjeller mellom de ulike forbrukerne som tar opp payday-lån, blant annet hvorvidt de er i stand til å betale tilbake i tide, samt deres grunn til å ta opp lånet i utgangspunktet. Servon (2013) slår fast at det ikke er selve lånet som er problemet, men heller mangelen på gode og rimelige alternativer, fordi etterspørselen etter kreditt ikke vil reduseres av å fjerne tilbudet.

Payday-lån reguleres på føderalt nivå i USA. Bekymringer knyttet til veksten har ført til at noen stater har valgt å innføre forbud mot denne typen lån. En studie av Zinman (2008) tok for seg hva som skjedde før og etter staten Oregon begrenset tilgangen til payday-lån. Han fant at restriksjonene førte til at forbrukere oppsøkte mer tvilsomme kilder til kreditt. MacDonald og Whalen (2009) rapporterer om gjenoppliving av illegale långivere i Storbritannia etter at finanskrisen slo fart i 2007. Inntektsfall og begrenset tilgang til legitim kreditt presset forbrukere over til såkalte lånehaier. Lånehaier er en ulovlig kilde til kreditt som tar svært høyt betalt for lånet.

I det ovenstående har vi sett at det finnes ulike former for usikret kreditt og at forbrukslån er svært utbredt i Norge. Vi har også sett at payday-lån er en utbredt form for forbrukskreditt i mange land, og at denne typen lån har fått mye kritikk. Som vi vil se senere i utredningen er

mye av kritikken payday-lån har fått internasjonalt sammenfallende med kritikken mot forbrukslån i Norge. Det er uenighet om hvorvidt produktene ivaretar forbrukeres interesser eller om det gjør mer skade enn nytte.

### 3. Teori

I dette kapitlet tar vi for oss teori og empiri relatert til bankers utlånspraksis. Ettersom vi ønsker å undersøke utlånspraksisen i et forbrukerperspektiv ser vi det hensiktsmessig å begynne med å gi en beskrivelse av begrepet og hvordan hensyn til forbrukeren har betydning i en kjøpsprosess. Deretter gir vi en beskrivelse av finansinstitusjoners utlånspraksis, før vi ser nærmere på selve utlånsprosessen og styringsmekanismer. Avslutningsvis tar vi for oss gjeldsregister og andre aktuelle tiltak som er ment å redusere gjeldsveksten og gjeldsproblematikken i Norge.

#### 3.1 Forbrukerperspektiv

Det er flere perspektiver hos forbrukeren som spiller inn i en kredittprosess. Særlig ser vi på forbrukerhensyn og relaterer dette opp mot bankenes utlånspraksis. Manglende økonomisk kunnskap hos kunden vil bli videre diskutert og er en faktor som gjør at forbrukerhensynet i utlånspraksisen blir desto viktigere.

Kamleitner, Hoelzl og Kirchler (2012) ser på kredittbruk i et forbrukerperspektiv som en prosess bestående av tre ulike faser: (1) prosess før kredittkjøp, (2) prosess ved kredittkjøp og (3) prosess etter kredittkjøp. I fase 1 oppstår et ønske om å konsumere umiddelbart heller enn å spare for å konsumere på et senere tidspunkt, og behovet for kreditt oppstår. På den måten kan kreditt være positivt i et forbrukerperspektiv ved at det muliggjør jevnere konsum og realisering behov og ønsker (Døskeland, 2014; Russel 1974). Forskning har likevel vist at kredittbruk kan ha negative påvirkning på en persons psykologiske og fysiske velvære (Kamleitner et al., 2012). Fase 2 dreier seg prosessen ved selve kjøpet. Fasen inkluderer informasjonssøk, sammenligning av ulike tilbud og valg av tilbud. Den siste fasen dreier seg om tilbakebetaling av lånet, og avsluttes når gjelden er oppgjort.

Vi ønsker å se forbrukerperspektivet opp mot bankers utlånspraksis og spesielt hvordan forbrukerhensynet ivaretas her. Derfor vil vi fokusere på fase 2, prosess ved kredittkjøp, ettersom bankene har en sentral rolle og et viktig ansvar i denne prosessen. Nedenfor

presenteres begrepet forbrukerhensyn, som så ses opp mot prosessen ved kredittkjøp. Deretter drøfter vi hvilken betydning forbrukeres økonomiske kunnskap får i kjøpsprosessen.

### **3.1.1 Forbrukerhensyn ved kredittkjøp**

Forbrukerhensyn handler om å ivareta forbrukeres rettigheter og interesser i markedet. Forbrukerhensyn er utledet som retningslinjer i FNs "Guidelines for consumer protection" (United Nations, 2003). Retten til forbrukerbeskyttelse springer ut av menneskets grunnleggende behov. Som medlem av FN har Norge forpliktet seg til å sørge for at behovene som fremkommer av FNs deklarasjon om menneskerettigheter oppfylles (Jacobsen, 2003).

Videre kan forbrukerhensyn ses som et uttrykk for interesser utledet fra ulike roller i samfunnet (Jacobsen, 2003). Med det menes relasjonen mellom kjøper og selger, og den ofte motstridende interessen knyttet til pris og risiko ved lånet. Etersom selger stiller som den profesjonelle part, er forbrukerne gjerne svakere stilt når det gjelder kunnskap og informasjon. I en utlånsprosess vil kredittyter ha et kompetanseovertak når det gjelder kjennskap til og kunnskap om låneprodukter (Nyhus, 2011, i Forbrukerrådet 2012). Dette skaper behov for forbrukerbeskyttelse og forbrukervern, der myndighetene spiller en sentral rolle med legal kompetanse til å bestemme eller endre spilleregler (Jacobsen, 2003).

God kompetanse er særlig viktig i forbindelse med store økonomiske avgjørelser, som ved opptak av lån. Forbrukerrådet har tidligere konkludert med at kjøp av lån er en prosess som er sårbar for impuls og raske beslutninger, fordi selger av lån har stor makt over forbrukerens beslutninger (Forbrukerrådet, 2012). Økonomisk kunnskap er derfor viktig for at forbrukeren skal kunne ta gode beslutninger.

### **3.1.2 Økonomisk kunnskap**

At forbrukere har mindre kunnskap og informasjon enn bankansatte er som nevnt årsaker til at forbrukere stiller som den svake part ved kredittkjøp. For å diskutere dette vil vi først presentere betydningen av kunnskap om privatøkonomi i et samfunnsøkonomisk perspektiv. Deretter vil vi si noe om økonomikompetansen i Norge, og se hva slag betydning slik kunnskap har i et forbrukerperspektiv i forbindelse med prosessen ved kredittkjøp. Ulike tiltak som er iverksatt for å øke den økonomiske kunnskapen i Norge vil også presenteres.

---

Kunnskap om privatøkonomi er en forutsetning for å kunne fungere optimalt i dagens samfunn. Det er nødvendig for at forbrukerne skal ta gode valg i finansmarkedene – men også for at finansmarkedene skal fungere effektivt. Opplyste og kunnskapsrike forbrukere vil presse tilbyderne av finansielle tjenester til å forbedre produktene sine (Nyhus & Refvik, 2016). Manglende kompetanse og kontroll over eget forbruk er trolig en årsak til at mange havner i økonomiske problemer. Med økt tilgang til kreditt blir det behov for økt kompetanse og forståelse for betingelser og forpliktelser ved opptak av gjeld.

Ifølge en undersøkelse utført av Ny Analyse på vegne av Econa, er det en klar sammenheng mellom manglende kunnskap og uansvarlig økonomisk adferd (Ny Analyse, 2016). De som tilsynelatende har dårligst kunnskap oppgir å ha større kredittbruk, samt større problemer med å betjene gjelden og mindre kontroll på privatøkonomien. Undersøkelsen viser også at det er noe uklarhet blant respondentene om hvilken låneform som er dyrest. De som tror boliglån og studielån er de dyreste låneformene, samt de som har svart feil på spørsmål om forskjellen på nominell og effektiv rente – oppgir også at de i større grad er enig i at det er vanskelig å overholde betalingsfrister. Størst forskjell i økonomikunnskapen er det mellom de ulike aldersgruppene, hvor de yngste kommer dårligst ut. Samtidig har nettopp denne gruppen flest store, økonomiske avgjørelser fremfor seg. Det vil derfor være hensiktsmessig at særlig denne gruppen tilegner seg kunnskap. Det er også her misligholdet av forbruksgjeld er mest utbredt. Dessuten viser det seg at betalingsproblemer som oppstår tidlig i livet, henger sammen med betalingsproblemer senere i livet (Eikemo, Huseby, Nilsen, Etokebe, & Nyheim, 2016).

Også AksjeNorge understreker viktigheten av god økonomisk kompetanse i befolkningen, og har utført en undersøkelse for å kartlegge finansiell kunnskap (Nyhus & Refvik, 2016). Denne viser blant annet at kvinner har klart mindre kunnskap enn menn, og at dette kunnskapsgapet er størst for de under 30 år. Videre viser undersøkelsen at de med lavere utdanning har mindre kunnskap enn de innbyggere med høyere utdanning, samt at de med lavere inntekt har mindre kunnskap enn de med høyere inntekt. Nordmenn har riktignok relativt høy finansiell kompetanse i forhold til andre OECD-land.

Tidligere forskning viser at “den dominerende årsaken til unge voksnes opptak og bruk av usikret kreditt som fører til betalingsproblemer er manglende økonomiske kunnskapen”

(Antonisen, 2014, s. 3). Intervjuobjektene trakk frem behovet for opplæring i personlig økonomi i skolen for å snu trenden med unge voksnes betalingsproblemer.

I vente av tøffere tider vil det være svært viktig at nordmenn har tilstrekkelig kompetanse. Likevel er Norge et av de få landene som ikke har en nasjonal strategi for å øke den finansielle kompetansen. OECD har en målsetting om at samtlige medlemsland skal innføre nasjonale strategier for å styrke den finansielle kompetansen i befolkningen. Refvik mener det er viktigere enn noen gang at også Norge kommer på banen og prioriterer dette arbeidet (AksjeNorge, 2016). Finansielle produkter blir stadig mer komplekse, og kravet til egen sparing for å sikre fremtidig velferd øker. Norsk økonomi preges av noe økende arbeidsledighet, lave renter, og lav (og negativ) reallønnsvekst. Også individualiseringen av pensjonssystemet øker kravet til kunnskap og god planlegging.

Flere aktører har kommet på banen med et ønske om å bidra til å få privatøkonomi inn i skolen. Econa starter denne våren med prosjektet Økonomiglede, som er undervisningsopplegg for 8. - 10. trinn (Econa, u.å.). Prosjektet er ment å gi unge på 8.-10. trinn et godt forhold til økonomi, og gjøre dem i stand til å ta gode økonomiske beslutninger. Mange opplever økonomi som noe vanskelig, og et viktig formål med Økonomiglede blir dermed å formidle økonomi på et språk som elevene forstår og som de kjenner seg igjen i. DNB har utviklet læringsverktøyet "Lærepenger", rettet mot den norske grunnskolen (DNB, u.å.). Finans Norge samarbeider med Ungt Entreprenørskap, Forbrukerombudet, Husbanken og NAV for å øke kompetansen om personlig økonomi, særlig blant barn og unge. I 2016 lanserte de et nettbasert verktøy som skal gjøre det lettere for lærere å undervise i personlig økonomi. (Forbrukerombudet, u.å.) En masterutredning fra 2016 fant at opplæring i privatøkonomi har en positiv effekt på kunnskapsnivået til elevene og konkluderte med at myndighetene bør øke fokus på å få dette inn i læreplanen (Skeie & Transeth, 2016).

Det har vært reist spørsmål ved om man kan overlate opplæring i privatøkonomi til skolesystemet. Dette på grunn av at kunnskap som ikke anvendes fort kan glemmes, og kunnskap som omhandler personlig økonomi anvendes gjerne ikke før man blir litt eldre (Forbrukerrådet, 2012). I tillegg vil bankenes tilbud og betingelser i markedet stadig endres, på denne måten kan kunnskap som læres på skolen være utdatert innen man får bruk for den. Det skal nevnes at det er mulig at mer statisk kunnskap og læring om generelle begreper, slik som kunnskap om nominell og effektiv rente, avdrag og renter med mer, vil kunne bidra til å

---

gi elevene et bedre grunnlag for økonomiske beslutninger. Samtidig kan det tenkes at produktene som tilbys i finansmarkedene er for avanserte for den vanlige forbruker og at det er faktorer ved produktene som må endres, ikke forbrukeren.

Å øke den økonomiske kompetansen er blant tiltakene som har vært fremmet for å redusere problemer i form av uheldige låneopptak. Andre tiltak som angår forhold ved bankene og myndighetene vil bli diskutert i kapittel 3.6. Nå som vi har sett på perspektiver ved forbrukeren vil vi gå videre til å se på finansinstitusjoners utlånspraksis og se dette opp mot hensyn til forbrukeren.

## 3.2 Utlånspraksis

Med utlånspraksis mener vi hvordan bankene opererer med å gi ut forbrukslån. Som nevnt innledningsvis ønsker vi å fokusere på hvordan forbrukerhensynet ivaretas og å finne ut av hva som kreves for at færre personer skal få lån de ikke har evne til å betjene. Det vil derfor først og fremst være relevant å se på elementer som vil være aktuelle i forbindelse med dette. Vi vil fokusere på selve utlånsprosessen ved kjøp av kreditt som diskutert i kapittel 3.1. Aktuelle elementer her vil være rådgivning, kredittvurdering, opplysningsplikt og frarådingsplikt.

I tillegg ser vi på styringsmekanismer som gir retning for utlånspraksisen: interne regler, rutiner og prosedyrer, bruk av budsjetter og budsjettmål, prestasjonsmålingssystemer og belønning og lønnskompensasjon. Styringsmekanismer er ment å styre de ansattes adferd, og slik sett utlånspraksisen. Bankens interne regler, rutiner og prosedyrer er aktuelle i de fleste temaene vi tar for oss, og vil bli dekket i de aktuelle kapitlene. De øvrige tar vi nærmere for oss i kapittel 3.4.

Før vi fordyper oss i utlånsprosessen og styringsmekanismer, tar vi for oss litt generelt om utlånspraksisen ved å først se på forretningsmodell og lønnsomhet, deretter reguleringer og retningslinjer i bransjen.

### 3.2.1 Forretningsmodell og lønnsomhet

For å bedre kunne gi et nyansert bilde av utlånspraksisen er det viktig å ha en forståelse av hvordan lånemarkedet fungerer. Her gis derfor en innføring i hvordan bankene drives.

En stor del av virksomheten i norske banker baserer seg på utlåns- og innskuddsvirksomhet (Finanstilsynet, 2016c). Bankene er et mellomledd, en formidler av kapital (Døskeland, 2014). Bankenes forretningsmodell kan illustreres på følgende måte:

	Råvare: kapital	Drift	Produkt
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innskudd</li> <li>• Markedsfinansiering</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utlån</li> </ul>
Mål:	Billig og stabil finansiering	Effektiv drift	Høyest mulig rente til best mulige kunder

**Tabell 1:** Forretningsmodellen til banken. (Døskeland, 2014, s.259)

Bankens råvare er kapital, som i hovedsak skaffes fra markedet eller innskudd fra kunder (Døskeland, 2014). Bankens mål er effektiv drift og god lønnsomhet, som kan oppnås gjennom å sette høyest mulig rente til best mulige kunder.

Finansieringskostnaden, eller *fundingkostnaden*, spiller en viktig rolle i bankens prising av lån. Driftskostnader og den risikoen banken tar ved å låne ut penger til kunden, skal også dekkes gjennom lånerenten (Døskeland, 2014). Risikable kunder vil pålegges en høyere utlånsrente enn de kundene som banken anser som mer sikre kunder. Til slutt legges fortjeneste til. Dette kan illustreres på følgende måte:

$$\begin{array}{r}
 \textit{Fundingkostnad} \\
 + \textit{ Driftskostnad (IT, systemer, personell osv.)} \\
 + \textit{ Risikokostnad (kapitalkostnad og tapskostnad)} \\
 + \textit{ Fortjeneste} \\
 \hline
 = \textit{ Salgspris (lånerente til kunde)}
 \end{array}$$



---

Hovedkildene til bankens funding er kundeinnskudd, markedsfinansiering eller egenkapital (Døskeland, 2014). Dette innebærer at banken har en kostnad for dens tilgjengelige kapital. Denne kostnaden blir således en del av utlånsrenten til kunden. Finansieringsformen har endret seg over tid, og innskudd utgjør nå en mindre andel enn før av totalfinansieringen. Markedsfinansieringen har økt, mens egenkapital utgjør en liten andel av bankenes totalfinansiering.

Driftskostnader i banknæringen har vært fallende. Med stor sannsynlighet skyldes dette effektivisering av driften i norske banker, som blant annet innebærer nedleggelse av bankkontorer og selvbetjente kunder (Eraad, 2014). De fleste forbruksbankene er lavkost internettkontorer, som selger enkle og standardiserte innskudds- og utlånsprodukter over nettet. Driftskostnadene er lave, sammenlignet med banker som drifter bemannede bankkontorer.

En kan skille mellom fire typer risiko: kreditt-, likviditets-, markeds- og operasjonell risiko (Døskeland, 2014). Kredittisiko er risikoen for å ikke få hele eller deler av et utlån tilbakebetalt. Det er den største risikoen for en bank, og er særlig interessant i forbindelse med forbrukslån med tanke på at den er spesielt høy ved slike lån. Kredittisiko kan igjen deles inn i to komponenter: forventet tap på utlån, samt kostnaden ved å holde ekstra mye kapital, en buffer, for å tåle perioder med unormalt store tap.

Forbrukslån er som regel uten sikkerhet, noe som gjør at denne typen lån innebærer høyere risiko og prisen vesentlig høyere enn for eksempel boliglån hvor banken kan ta pant i kundens bolig. Hvor stor risiko bankene er villige til å ta, eller hvor stor risikoappetitt de har, varierer noe mellom finansforetakene. Risikoappetitt handler om hvilken vilje en har til å gjennomføre risikable aktiviteter for å oppnå verdier (Aven, 2016). Risikoappetitt varierer med den strategien banken har valgt, og med betingelser i bransjen og markedet (Noreng, 2002). Det kan være ulike oppfatninger av hva som er lønnsomt, noe som igjen vil påvirke strategi og risikoappetitt. Også eksterne faktorer og organisasjonskultur kan påvirke risikoappetitt. Store aktører med mange års historikk har et bedre grunnlag for risikovurdering enn mindre, nye aktører. Jo bedre og mer solide data, jo bedre vurderer banken kunder. Når usikre elementer reduseres vil banken være i stand til å låne ut mer penger (Ferratti, 2010).

Krav til egenkapital bestemmes av myndighetene og begrunnes med at banker skal stå godt rustet for dårlige tider (Evertsen, Skjæveland, & Sørgård, 2016). Bankene må holde ekstra kapital for å kunne tåle ekstraordinære tap, avhengig av hvor risikable utlånene deres er (Døskeland, 2014). En bank som låner ut mye til risikable kunder må ha høy egenkapital for å dekke eventuelle tap. I juli i fjor gikk Finanstilsynet ut med høyere egenkapitalkrav for nye forbruksbanker (Kapitalkravene er gitt i Finansforetaksloven, 2015 og Kapitalkravforskriften, 2006).

De nye kravene innebærer at de nye forbruksbankene må ha 15,5 prosent kjernekapital og 19 prosent samlet kapitalkrav. Sistnevnte er to prosent høyere enn tilsvarende krav hos de etablerte forbruksbankene. Til sammenligning har eksempelvis Sparebank1 Østfold Akershus følgende krav: ren kjernekapitaldekning  $\geq 14,5$  prosent, kjernekapitaldekning  $\geq 15,5$  prosent, kapitaldekning  $\geq 17,5$  prosent (Sparebank1, u.å.) Nye forbruksbanker får dermed strengere krav til kapitaldekning enn etablerte forbruksbanker og sparebanker. Målet er å gjøre det vanskeligere for nye forbruksbanker å etablere seg, for å begrense antall aktører i markedet, økning på tilbudssiden kan føre til at flere tar opp lån de ikke kan betjene. Sistnevnte gir naturligvis også økt kredittrisiko (Johansen, 2016). Økning i kapitalkrav vil styrke nye bankers soliditet, men kan også øke finansieringskostnadene. Eksempelvis måtte en nyetablert bank i fjor hente inn 20 millioner kroner mer som følge det økte kravet (Haugen, 2016).

At det ligger god lønnsomhet i forbrukslån har flere ganger vært oppe i media (se for eksempel Vedeler, 2016a eller Vedeler & Nysveen, 2016). Dette har gjort at forbrukslån er et attraktivt segment for nye aktører, i tillegg til at det har blitt et satsningsområde for etablerte foretak (Finanstilsynet, 2016a). Eksempelvis har verdien på Norwegian Finans Holding, som eier Bank Norwegian, økt med 370 prosent siden juni 2014 (Vedeler & Nysveen, 2016).

For å oppnå god lønnsomhet står effektiv drift sentralt (Døskeland, 2014). De siste årene har det pågått en effektivisering i bankbransjen som har medført store endringer i driften (Jensen, 2015). For å holde tritt med den teknologiske utviklingen har flere banker vært nødt til å legge ned en rekke kontorer. Samtidig utfordres bankene av stadig nye aktører som entrer markedet. Nye teknologiske løsninger har bidratt til økt konkurranse, mest truende er

---

de nye lavkost internetbankene samt konkurrenter utenfor finansbransjen som tilbyr konkurrerende produkter (Jansrud, 2014).

Forbruksbankene kan på lik linje med banker bli medlem i Bankens sikringsfond. Medlemskap innebærer at innskuddene er sikret med inntil to millioner kroner per sparekunde (Mæland & Døskeland, 2016). Dermed trenger ikke kundene bekymre seg for innskuddene sine i disse bankene, til tross for at banken tar høyere risiko gjennom å gi ut usikrede lån.

En kan vurdere marginer på bankenes utlån på ulike måter, avhengig av hvilke finansieringskostnader som inkluderes. En forenklet indikator for inntjening på bankers utlånsvirksomhet kan være beregninger basert på differansen mellom innskudds- og utlånsrenten (Eraad, 2014). Med en innskuddsrente som er noe høyere enn tradisjonelle banker tilbyr, blir det attraktivt for mange å plassere pengene sine i disse bankene. Dette innebærer at forbruksbankene ofte har god tilgang på kapital. Dermed kan de gi ut forbrukslån med en rente som gjerne strekker seg opp til 20%, som er finansiert av bankinnskudd med en innskuddsrente på i underkant av 2 prosent. Finansieringen for forbruksbankene ville blitt dyrere uten garantiordningen. Medlemsavgiften i Bankens sikringsfond er i liten grad risikobasert. Det innebærer at forbruksbankene avgiftssats ikke er vesentlige høyere enn tradisjonelle bankers medlemsavgift. Ifølge Døskeland og Mæland (2016) bidrar dette til at staten legger til rette for forbrukslån. De mener at forbruksbankenes høye risiko må gjenspeiles i medlemsavgiften i Bankens sikringsfond.

Ved å se på bankers forretningsmodell har vi fått en forståelse for hvordan utlånsrenten til kunden fastsettes. Vi har også sett på bankenes kilder til inntjening og hvordan medlemskap i bankens sikringsfond er fordelaktig.

### **3.2.2 Regulering og retningslinjer**

For å sikre forbrukerens interesser og ivareta forbrukerhensyn i finansinstitusjoners utlånspraksis har myndighetene innført en rekke reguleringer og retningslinjer. Her presenteres en overordnet oversikt rettet mot reguleringer og retningslinjer i forbindelse med forbrukslån.

Myndighetene har ansvar for regulering av bank- og finansieringsforetakene. Reguleringene skal i tillegg til å hindre finansiell ustabilitet og sikre effektiv allokering av kapital og risiko, beskytte forbrukeren mot uheldige lånopptak (Finanstilsynet, 2016d). I henhold til finanstilsynsloven § 3 har Finanstilsynet ansvar for å se til at finansforetak ivaretar forbrukernes interesser og rettigheter i sin virksomhet (Finanstilsynsloven, 1956). Finanstilsynet er et selvstendig styringsorgan som bygger på lover og vedtak fra ulike instanser, herunder Stortinget, Regjeringen og Finansdepartementet, samt internasjonale standarder for finansielt utsyn. Tilsynet har som oppgave å ha tilsyn med finansforetak og markeder i Norge, herunder bank- og forbruksbanker (Finanstilsynet, 2016d). I tillegg skal de sørge for at foretakene driver på en hensiktsmessig og trygg måte, og at de opererer etter de lover og retningslinjer som er gitt. Finanstilsynet en viktig aktør for å sørge for finansiell stabilitet og ordnede markedsforhold. Ikke minst er de en viktig aktør for at forbrukere skal kunne ha tillit til de finansielle produktene og tjenestene som finnes på markedet og at disse blir fulgt opp etter sin hensikt.

Finanstilsynet kom med retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål i 2010 (Finanstilsynet, 2010a). Reglene tar sikte på å beskytte forbrukernes interesser, i tillegg til allmennhetens interesser, herunder finansiell stabilitet. Disse ble senere revidert og i 2011 ble nye retningslinjer fastsatt med nærmere presiseringer og innstramminger (Finanstilsynet, 2011a). Retningslinjene gjelder i all hovedsak for lån til boligformål, men tidligere masterutredninger har antatt at disse kunne overføres til også å gjelde usikret gjeld (se for eksempel Garaas og Grindland, 2014). Det stilles riktignok mye strengere krav til utlånspraksis i forbindelse med boliglån enn ved forbrukslån, men flere aktører har i det siste vært på banen for å få inn strengere regulering også av forbrukslånsbransjen (Straume, 2016; Christensen, 2016; Visjø, 2016). Finanstilsynet har nylig fastsatt retningslinjer for finansforetaks behandling av forbrukslån (Finanstilsynet, 2017).

Til tross for at retningslinjer ikke er bindende i lik grad som lover og forskrifter, tas de ifølge Hveem og Nyhus (2013) på fullt alvor av bankene og er et viktig grunnlag for behandling av lånesøknad. Gjennom tilsyn og rapportering følger Finanstilsynet opp i hvilken grad retningslinjene blir tilfredsstillende fulgt av finansieringsinstitusjonene (Finanstilsynet 2016b).

---

En gjennomgang av finansinstitusjoners reguleringer og retningslinjer gir oss en nærmere forståelse av hva finansinstitusjoner må forholde seg til i sin utlånspraksis. Nærmere forklaring av gjeldende regulering og retningslinjer for de ulike temaene vi tar for oss i oppgaven blir presentert i det aktuelle kapittelet.

### 3.3 Utlånsprosessen

Vi vil i det følgende gi en generell beskrivelse av utlånsprosessen. Vi begynner med å presentere de kanalene bankene bruker for å nå ut til kunder. Deretter presenterer vi hvordan rådgivning benyttes, samt hvilke andre roller en bankansatt har.

Utlånsprosessen starter gjerne med at en kunde henvender seg til banken for å skaffe finansiering eller få økonomisk rådgivning, og at banken yter service for å imøtekomme kundens behov og interesser. Prosessen foregår i stor grad over nett som en konsekvens av den teknologiske utviklingen (Craig, 2016). Ifølge finansministeren har digitaliseringen av bankbransjen gitt kundene bedre og rimeligere tjenester (Jensen, 2015). Fra et kundeperspektiv mener hun den digitale hverdagen gjør markedet mer gjennomskiktig. Hun understreker at det alltid vil være behov for gode kundebehandlere og rådgivere i finansnæringen, og at digitaliseringen ikke kan erstatte gode relasjoner og godt finansielt håndverk.

Kundens første møte med banken vil ofte være gjennom markedsføring og i mange tilfeller gjennom finansagenter. Mange banker bruker agenter som en viktig kanal for å nå ut til kunden. En finansagent kan sies å være lånetilbyders medhjelper (Finanstilsynet, 2009). Agentene handler på vegne av finansinstitusjoner og fungerer som en formidler av kunders lånesøknader til de finansieringsselskapene de har avtale med (Finansportalen, 2009). Agenten mottar provisjon på søknader som resulterer i avtale mellom kunde og finansinstitusjon. En finansagent vil kun fungere som en formidler i motsetning til en lånerådgiver som er pliktig å ivareta kundens interesser etter beste evne. Kunder som tar opp lån gjennom agenter har samme rettigheter som de ville hatt om de tok opp lånet direkte hos kredittøveren.

Bankene og agentene benytter affiliasmærking for å nå en bredere kundemasse, og for å øke salget. En affiliate er gjerne et selskap som arbeider med å selge eller markedsføre andre bedrifters produkter mot provisjon. Personlig markedsføring brukes ofte som virkemiddel, for eksempel i form av e-post. Affiliateselskapene får som oftest betalt når kunder eller besøkende videreformidles til bankene og det fører til salg (TradeTracker, u.å.). Affiliater bruker flere andre affiliater for å øke annonsørens (bankenes) inntekter ytterligere på en kostnadseffektiv måte, dette omtales som affiliasnettverk (Web for alle, u.å.).

Aktiv markedsføring er en sentral del av bankers forretningsmodell, og det betales store summer for å være godt synlig når nordmenn “googler” forbrukslån eller andre tilsvarende ord. Markedssjefen i Bank2 har opplyst til e24 at prisen for søkekombinasjoner som eksplisitt dreier seg om forbrukslån ligger mellom 350 og 800 kroner for hver gang noen klikker seg inn (Vedeler, 2016b).

Markedsføring av forbrukslån er et mye omdiskutert tema. I juni 2011 avdekket Forbrukerombudet hele 36 kredittgivere og kredittformidlere (agenter) som drev med ulovlig markedsføring (Forbrukerrådet, 2011). De fant blant annet at selskapene skjulte effektiv rente og totalkostnad på lånet. Finanstilsynet mener aktiv markedsføring kan bidra til at utsatte personer tar opp forbrukslån som de vil få problemer med å betjene (Finanstilsynet, 2016b). Det er viktig at markedsføringen ikke er villedende og at det blir gitt riktig og tilstrekkelig informasjon til kunden, slik at kunden får et godt bilde av hva lånet innebærer av forpliktelser. Kredittinstitusjoners opplysningsplikt i markedsføring er regulert av Finansavtaleloven § 46 (Finansavtaleloven, 1999). Blant annet pliktes kredittyttere å opplyse om kredittkostnadene, totalt kredittbeløp og løpetid, samt totalbeløp og informasjon om størrelsen på avdragsbetalinger.

Videre i utlånsprosessen er rådgivning et viktig aspekt for å sikre at forbrukerens interesser ivaretas på en god måte. Med rådgivning menes den personlige veiledning som bankansatte gir knyttet til kundens finansielle behov. Bankene er pliktig å sørge for at kundene tar gode finansielle avgjørelser. For å sikre dette må man i mange sammenhenger være autorisert rådgiver for å kunne innvilge lån. Det stilles visse krav for å bli autorisert finansiell rådgiver. Blant annet må en dokumentere et halvt års yrkesrelevant praksis, og en må bestå autorisasjonsprøvene (Autorisasjonsordningen, u.å.a). Prøvene innebærer blant annet test i etikk, god rådgivningsskikk og regelverk. Autoriserte finansielle rådgivere er pliktig å følge

---

god rådgivningsskikk, og næringens standard for finansiell rådgivning, og det forventes at kundens interesser står i sentrum. En rekke adferdsregler skal skape en norm for god rådgivningsskikk, og sikre kvalitet i rådgivningen. I 2004 ble *retningslinjer for god rådgivningsskikk for finansielle rådgivere* innført, og i 2008 ble denne revidert.

Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR) er en nasjonal autorisasjonsordning som har som mål å styrke kvaliteten på finansiell rådgivning. AFR er opprettet av finansnæringen, og skal fremme og sikre nødvendig kunnskap, samt holdninger og ferdigheter for finansielle rådgivere. Ordningen gjelder først og fremst rådgivning av ikke-profesjonelle kunder i personmarkedet (Autorisasjonsordningen, u.å.a).

Det fremkommer av retningslinjene i god rådgivningsskikk at rådgiveren blant annet skal ha skaffet seg tilstrekkelig oversikt over kundens økonomi før han veileder kunden, og jobbe for å sikre at kunden i løpet av samtalen faktisk forstår hva han skriver under på og hvilke konsekvenser lånet vil medføre. Løsningsforslaget skal være tilpasset kundens behov, og løsninger som ikke er for kundens beste skal frarådes. Det er i tillegg viktig at kunden får tilstrekkelig informasjon om tilbudet og nok tid til å vurdere om det er egnet.

God rådgivningsskikk er felles for både finansiell rådgivning og forsikring, noe som innebærer at enkelte momenter ikke er like aktuelle for alle roller. Praktiseringen av retningslinjene må tilpasses den konkrete rådgivningsrollen, og i henhold til bedriftens interne retningslinjer. God rådgivningsskikk kan sies å være yrkesetiske regler, bransjenormer og adferdsregler i finansnæringen (Autorisasjonsordningen, u.å.b) Dersom det avdekkes gjentatte eller grove brudd på retningslinjene kan autorisasjonen bestemmes å falle bort (Autorisasjonsordninger, u.å.b).

Det er ikke et krav om autorisasjon for å gi ut forbrukslån, det er opp til hver enkelt bank. På autorisasjonsordningen sin nettside fremkommer det at ingen forbruksbanker er tilsluttet ordningen, mens tilnærmet alle storbanker er det (Autorisasjonsordningen, u.å.c). Ulike typer lån vil medføre ulike konsekvenser i en persons privatøkonomi, og et usikret forbrukslån vil nødvendigvis ikke være av samme omfang som et boliglån. Dette kan rettferdiggjøre at rådgivning ikke benyttes i like stor grad i forbindelse med forbrukslån, og kan være årsaken til at forbruksbanker ikke velger å ikke være tilsluttet autorisasjonsordningen.

En bankansatt kan sies å inneha fire ulike roller (Forbrukerrådet, 2012):

- informasjonsformidler
- informasjonsavklarer
- veileder
- selger

Av retningslinjene for god rådgivningsskikk, følger det blant annet at kundens interesser skal gå foran både bankens og eventuelt rådgivers interesser. Til tross for at en rådgiver er ansatt for å yte god økonomisk rådgivning til kunden, vil han samtidig ha en selgerrolle i form av at han skal selge lønnsomme produkter. Rådgiver får dermed en form for dobbeltrolle, hvor han på den ene siden skal ivareta kundens behov på best mulig måte, samtidig som han skal være en selger av bankens produkter. Bankselgere har ofte budsjettmål de må leve opp til. Budsjettmål vil kunne øke presset på selgerrollen til den bankansatte, spesielt i perioder med lav etterspørsel av produktet (Forbrukerrådet, 2011).

Videre påpeker Forbrukerrådet at kreditor kan med mangelfulle og automatiserte kredittvurderinger, gi lån og kreditt til personer som egentlig ikke har betjeningsevne, uten å utsette seg selv for særlig stor risiko (Forbrukerrådet, 2011). Den høye utlånsrenten på usikret gjeld tilsier at dette er svært lønnsomme produkter for bankene (se kapittel 3.2.1), og det er dermed naturlig å tenke at det kan være fristende å gi ut denne type lån, til tross for at dette kanskje ikke er i kundens beste interesse.

Mye av den tradisjonelle rådgivningen har opphørt i takt med digitaliseringen av finansbransjen. Kunder kan i dag søke om lån raskt og enkelt gjennom få tastetrykk på telefon eller PC. Stadig flere storbanker legger ned bankkontorer, samtidig som mange av de nye aktørene etableres som rene nettbanker. Samspillet mellom banken og kunden har endret seg som en konsekvens av dette, og personlig rådgivning og kontakt med kunden foregår i stor grad over nett (Finans Norge, 2016a). En masterutredning fra 2014 viser at det er forskjell på hvordan de ansatte i storbankene og de ansatte i finansieringsselskapene oppfatter seg selv (Garaas og Grindland, 2014). Ansatte i storbanker oppfatter seg selv i stor grad som rådgivere, mens informantene i forbruksbankene opplyser at de verken oppfatter seg selv som rådgivere eller selgere, heller som kundebehandlere eller saksbehandlere.



---

Mange storbanker har forbrukerøkonomer som stadig er ute i ulike medier med tips og råd angående nordmenns privatøkonomi. Paradoksalt nok står mange av de samme storbankene bak en stor andel av usikrede lån og kredittgjeld. Utfordringen for bankene blir altså å finne en god balanse mellom å være ansvarlig og lønnsom. Balansen kan påvirkes av en rekke faktorer, som bankens risikoappetitt, interne regler og retningslinjer, bedriftskultur og strategi.

Hittil har vi sett på utlånsprosessen på et overordnet nivå og sett hvordan tradisjonell rådgivning i banken er stadig mer uvanlig. Agenter og affiliater er utbredte søknadskanaler. Vi har videre sett at kreditttyper kan ha flere ulike roller og at disse kan være motstridende og i konflikt med kundens interesser. Videre vil vi ta for oss tre ulike elementer som direkte inngår i selve utlånsprosessen; kredittvurdering, opplysningsplikten og frarådingsplikten. Vi starter med en gjennomgang av kredittvurdering som er det første elementet i prosessen.

### **3.3.1 Kredittvurdering**

En viktig del av utlånsprosessen er å vurdere lånsøkers betalingsevne og -vilje for å beslutte om et lån skal innvilges eller avslås. I det følgende presenteres hva en slik kredittvurdering innebærer, hva som er vanlig praksis i Norge i forbindelse med forbrukslån og ulike utfordringer med dagens praksis. Avlutningsvis vil kundens informasjonsplikt bli presentert.

Kredittgivere er lovpålagt å vurdere kundenes kredittverdighet før innvilgelse av lån. Dette er regulert av Finansavtaleloven § 46 b (Finansavtaleloven, 1999). Det fremkommer av loven at kredittgiver skal innhente tilstrekkelig informasjon fra kunden og om nødvendig fra en database i vurderingen av kundens kredittverdighet. Det er således ikke lovpålagt å foreta en kredittsjekk av kunden via kredittopplysningsselskaper, men dette er vanlig praksis hos de fleste kredittgivere. Unntaket er noen forbruksbanker som markedsfører at de gir forbrukslån uten kredittsjekk. Dette vil følgelig innebære større risiko for kredittgiverne og rentene på disse forbrukslånene vil gjerne være betydelig høyere. Det blir derfor dyrere for kunden å ta opp forbrukslån hos slike banker, og det er naturlig å tro at de som får forbrukslån i banker som foretar kredittsjekk, vil foretrekke dette.

En kredittsjekk er regulert av personopplysningsloven (Personopplysningsloven, 2000) og innebærer at kredittgiverne innhenter opplysninger fra kredittopplysningsselskaper som bidrar til å avdekke kundenes betalingsevne og -vilje. På denne måten får kredittgiverne et

bedre grunnlag til å avgjøre om en søknad skal innvilges eller avslås. Det stilles høye krav til bransjen, og det opereres på konsesjon fra datatilsynet (Datatilsynet, 2015). Per i dag finnes det 14 kredittopplysningsselskaper i Norge som er underlagt en slik konsesjon (2017a).

Konsesjonen fra Datatilsynet spesifiserer hvilke data som kan brukes når selskapene skal foreta kredittsjekk (Datatilsynet, 2017b).

Forenklet kredittvurdering er vanlig praksis i Norge ved søknad om mindre kreditter (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016) og innebærer at det ved mindre kredittbeløp kan samles inn mindre informasjon enn ved større kredittopptak. Det er i stor grad en helautomatisert prosess som baseres på opplysninger hentet fra kredittopplysningsselskap. Kredittgivere bruker systemer og modeller for å vurdere kundenes kredittverdighet, såkalte kredittscoringssystemer. I disse systemene inkluderes opplysningene hentet fra kunden selv og eventuelt fra kredittopplysningsselskaper.

Et kredittscoringssystem er et verktøy som brukes for å behandle lånesøknader på en rask og effektiv måte. En kredittscore blir dermed et resultat av den kredittvurderingen kredittgiveren foretar, som antyder risiko og i hvilken grad kunden er en god betaler eller ikke (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Noen banker har ikke egne kredittscoringssystemer, men mottar ferdig beregnet kredittscore fra kredittopplysningsselskaper. Beregningen er basert på statistikk og sannsynlighetsregning som innebærer å sammenstille og vekte en rekke faktorer som vil resultere i en prediksjon av kundens fremtidsutvikling. Måten dette gjøres på er kan være forskjellig hos de ulike bankene og kredittopplysningsselskapene. Banklovkommisjonen legger til rette for at det er tilstrekkelig å undersøke “siste ligning, om det er notert betalingsanmerkninger og bruk av automatiserte adferdsscoremodeller.” (NOU 2007:5, 2007, s.57). Hvis dette tilsier innvilgelse er det ikke nødvendig med ytterligere, manuell vurdering. Andre opplysninger som brukes for å beregne kredittscore kan være ligningsdata, herunder informasjon om inntekt, formue, arbeidsstilling, bosted, med mer (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Det er i tillegg vanlig å spørre om lånsøkers eksisterende gjeld, men før et gjeldsregister er på plass har ikke bankene noe annet valg enn å stole på at opplysningene oppgitt av kunden er korrekte.

Forenklet kredittvurdering vil være fordelaktig for finansinstitusjoner av hensyn til kostnader og ressurser knyttet til individuelle kredittvurderinger. Det er stor forskjell på hvordan ulike aktører foretar kredittvurdering. Forskjellen kan skyldes at bankene tar ulikt etisk ansvar, at

---

de har ulik risikoappetitt eller at de har et ulikt syn på hva som er lønnsomt (jf. kapittel 3.2.1). Garaas og Grindland (2014) fant i sin masterutredning at det var betydelig forskjell mellom storbanker og forbruksbanker i informasjonsinnhenting og kredittvurdering. Storbankene samlet generelt inn mer informasjon og dokumentasjon, og en av forbruksbankene benyttet kun ferdig beregnet kredittscore fra et kredittopplysningsselskap i sin vurdering.

Ifølge Forbrukerrådet er kredittvurderingen i forbindelse med forbrukslån ofte for svak til å avdekke tilfeller der kunden ikke burde fått innvilget lån (Forbrukerrådet, 2011). Når bankene benytter forenklet kredittvurdering kan det være relevante opplysninger som ikke fanges opp. Man kan dermed stille spørsmål ved om de i det hele tatt har nok informasjon til å gjøre en tilstrekkelig og forsvarlig kredittvurdering av kunden.

Flere mener at det er for lett å få forbrukslån i dag. I en undersøkelse utført av Norstat på vegne av Storebrand svarte 66 prosent at de mente det var for enkelt å ta opp lån (Visjø, 2016). Vedeler (2016c) ønsket å undersøke hvor lett det var å få lån. I løpet av fire dager fikk han to millioner kroner i forbrukslån. Han oppga riktignok ikke summene han fikk innvilget fortløpende i søknadene. Det tyder likevel på at det lett lar seg gjøre å låne store summer ved å oppgi feilaktig informasjon. Det kan selvsagt hevdes å være forbrukerens ansvar å ikke lyve i søknaden, men slike eksempler kan tyde på at forbrukere trenger et vern. Slik praksisen er i dag er det enkelt å lure bankene hvis behovet er stort nok. I tillegg er det interessant og se hvor forskjellig de ulike aktørene håndterte søknaden selv om de mottok den samme informasjonen. Der noen ga blankt avslag ga andre mangfoldige tusen i tilbud.

Metoden som benyttes ved forenklet kredittvurdering og beregning av kredittscore er i stor grad basert på statistiske modeller uten å undersøke nærmere om den aktuelle kunden er i stand til å betjene lånet. En kredittscore kan derfor være meget unøyaktig for den enkelte. Barne- og likestillingsdepartementet mener likevel at den er rimelig for store grupper under ett og at den forenklete kredittvurderingen etter gjeldende rett er tilstrekkelig til å kunne betegnes som forsvarlig (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Det må likevel påpekes at bruken av denne formen for statistisk beregning har vært svært omstridt og at det kan medføre alvorlige konsekvenser for enkeltpersoner som blir rammet. Kredittytere er bevisste den risikoen slike usikrede lån innebærer noe som gjenspeiles i den høye prisen på lånene. De har kalkulert med tap og det er dermed beregnet at det blir gitt lån til personer som ikke kan betjene det.

Jensen mener ifølge Visjø (2016) at aktørene stort sett kun bruker kredittinformasjonsbyråer for å kredittvurdere kunder i forbindelse med forbrukslån. Han er kritisk til at kredittsjekken er såpass forenklet og gjøres så kjapt, og om forenklet kredittvurdering er riktig måte å selge kreditt på. Praksisen skiller seg i stor grad fra praksisen ved lån til boligformål, der forbrukerhensynet står sterkere og bankene må forholde seg til mye strengere regler og retningslinjer.

Kritikk og utfordringer knyttet til forbrukslån og kredittvurderinger er i stor grad sammenfallende med kritikken payday-lån har fått i Storbritannia (Osborne, 2013). I en rapport av OFT ble banker beskyldt for uansvarlig utlånspraksis, som medførte mange uegnede lån (OFT, 2013). I 2014 ble det iverksatt en rekke tiltak for å stramme inn praksisen, noe som førte til en massiv nedgang i denne type lån (Financial Conduct Authority, 2016). Finansmyndighetene mente at strengere kredittvurderinger var en viktig grunn til nedgangen.

Videre setter dagens praksis for behandling av betalingsanmerkninger begrensninger for bankers kredittvurdering (Forbrukerrådet, 2011). Hvorvidt lånsøker har betalingsanmerkning er en viktig del av kredittvurderingen. Anmerkningene registreres hos kredittopplysningsbyråer. De slettes etterhvert som krav blir gjort opp, og slettes uavhengig om de har blitt gjort opp eller ikke etter fire år (Datatilsynet, 2017b). Denne praksisen vil gjøre at personer med betydelige betalingsproblemer kan fremstå som kredittverdige og personer som ikke burde fått lån, får det. Forbrukere kan utnytte dagens regler ved å ta opp nye forbrukslån for å gjøre opp betalingsanmerkninger og inkassosaker (Solberg, 2012).

Et inkassokrav får man som regel når gjeld ikke betjenes innen fristen, og er noe av det som vurderes i en kredittsjekk. Det fremkommer av Forbrukerrådets rapport om gjeldsproblematikk at saker kan være inne til inkasso uten at det er registrert betalingsanmerkninger på forbrukeren hos kredittopplysningselskaper (Forbrukerrådet, 2011). Det vil dermed heller ikke fremkomme på kredittsjekken. Dette er en følge av Datatilsynets konsesjonsvilkår der det er vedtatt at man kun kan få betalingsanmerkninger en måned etter det er tatt ut rettslig skritt i en sak eller ved brudd på en nedbetalingsavtale (Datatilsynet, 2017b). I tillegg er det slik at inkassoopplysninger kun kan registreres som én betalingsanmerkning dersom det er knyttet til ett krav.

---

Videre har kredittopplysningsselskapene i henhold til regelverket ikke anledning til å registrere omtvistede krav og de skal varsle forbrukere når de mottar betalingsanmerkninger slik at kunden har tid til å rette opp eventuelle feil (Datatilsynet, 2017b). Når kredittopplysningsselskapene mottar betalingsanmerkninger til registrering har de ikke anledning til å rapportere om disse i en kredittsjekk før 14 dager etter kunden har mottatt varsel om anmerkningen. I tillegg antar datatilsynet at kunden har mottatt varselet ti dager etter det er sendt. Det tar dermed minst 24 dager før det vil komme frem på en eventuell kredittsjekk. Det kan føre til at forbrukere på kort tid har pådratt seg opptil flere betalingsanmerkninger uten at denne informasjonen er tilgjengelig for foretakene som søker nettopp denne informasjonen. Betalingsanmerkninger er av vesentlig betydning for kredittvurderingen til finansinstitusjoner. I en masterutredning av Garaas og Grindland (2014) oppga samtlige av informantene at dersom en kunde sto med en betalingsanmerknning ville han eller henne få brått avslag.

En kartlegging foretatt av Nettavisen viste at kun én av tolv inkassosaker resulterte i betalingsanmerknning (Solberg, 2012). Dette er følgelig en konsekvens av Datatilsynets konsesjonsvilkår, og innebærer at kredittvurderinger kan hevdes å være for svakt forankret til å foreta en tilstrekkelig kredittvurdering. Det betyr i praksis at en kunde kan ha flere saker til inkasso uten at en betalingsanmerknning er sendt til kredittopplysningsselskapene. Det er bekymringsverdig ettersom kredittyter ved kredittsjekk er opptatt av å se om kunden har aktive inkassosaker. Begrensingen i tilgang på slik informasjon kan tyde på at finansforetakene ikke kan bære all skylden for de forenklete kredittvurderingene, men at det offentlige også må ta på seg noe av ansvaret med tanke på den begrensingen de har skapt for informasjonsinnhenting og informasjonsoverføring mellom de ulike aktørene.

Kunden har en informasjonsplikt eller opplysningsplikt i kredittvurderingen. Dagens kredittvurdering baseres i stor grad på tillit mellom kredittforetakene og kunden. På grunn av manglende oversikt over kredittgjeld i Norge baserer kredittgiverne seg på informasjon fra kunden. Selv om det forventes at kunden oppgir korrekte opplysninger, kan det av ulike årsaker være at kunden oppgir feilaktig informasjon. Uriktige opplysninger kan for eksempel komme av at kunden ønsker å øke sine sjanser for å få innvilget lån, eller at kunden ikke har oversikt over sin egen økonomiske situasjon.

Karlan og Zinman (2008) fant i en undersøkelse at nær 50 % låntakerne ikke rapporterte om eksisterende forbrukslån. De mente videre underrapporteringen av gjeld var forsettlig løgn

ettersom kostnadene på lånene og de månedlige utgiftene var svært høye. At forbrukerne kunne glemme eller ikke ha oversikt over den eksisterende gjelden konkluderte de med at var meget lite sannsynlig. Har kunden med vilje oppgitt feilaktige opplysninger til kredittforetakene, som har gitt et uriktig inntrykk om personens betalingsevne, vil kredittforetakene ikke holdes ansvarlig og lemping vil ikke finne sted (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008), 2008). På denne måten bærer forbrukeren selv risikoen for den informasjonen som gis.

I dette kapittelet har vi lært hvordan kredittvurderingen vanligvis foregår og at det er mange problemer knyttet til praksisen i finansinstitusjoner slik den er i dag. Erfaringer fra England viser at strengere kredittvurdering førte til drastisk nedgang i antall solgte payday-lån. Payday-lån er en form for usikret gjeld, som vi vet fra kapittel 2.2 at har flere likhetstrekk med forbrukslån i Norge. Avslutningsvis presiseres kundens rolle i kredittvurderingen, herunder kundens informasjonsplikt, som tydeliggjør kundens ansvar for de opplysningene som gis.

Vi vil nå bruke det vi vet herfra til å gå videre til neste steg i utlånsprosessen. Etter kredittyster har foretatt en kredittvurdering og lånet blir innvilget er banken pålagt å opplyse kunden om lånets vilkår og forpliktelser. Plikten vi referer til kalles opplysningsplikten og vil bli diskutert i neste kapittel.

### **3.3.2 Opplysningsplikten**

I dette kapittelet vurderer vi opplysningsplikten, som er en viktig del av utlånsprosessen. Vi begynner med å gi en forklaring av begrepet opplysningsplikt og tilfeller der den er aktuell. Vi fortsetter med å fokusere på den opplysningsplikten som er viktigst i forbindelse med selve utlånsprosessen. Denne opplysningsplikten gjelder de opplysningene som omhandler det spesifikke lånet i en låneprosess der opplysningene skal oppgis før avtale inngås. Videre diskuterer vi opplysningspliktens hensikt og en forklaringsplikt som skal sikre at formålet med opplysningsplikten oppfylles. Avslutningsvis presenterer vi norsk og internasjonal forskning, som ser på problemer med opplysningsplikten og kommer med implikasjoner på løsninger. Løsningene er ment å styrke forbrukervernet ved å sikre at kundene forstår lånets forpliktelser.

---

Gjeldskostnader utgjør en betydelig andel av forbrukeres månedlige budsjett (Yard, 2004). Selv om forbrukslån ofte er beskjedne i størrelse i forhold til boliglån vil utgiftene spise opp en forholdsvis stor del av likviditeten. Gjeldskostnader kan variere fra bank til bank. For å sikre redelighet og rettferdighet ovenfor forbrukerne blir det viktig at kunden får god tilgang på informasjon. Komplette, presise og gjennomsiktede kostnader er viktig for at forbrukeren skal kunne ta en veloverveid beslutning mellom ulike tilbud. Dette er ment å ivaretas av opplysningsplikten.

Opplysningsplikt innebærer å fremlegge relevant informasjon som den annen part har interesse av. Både låntaker og långiver har plikt til å gi opplysninger i et låneforhold. Låntakers opplysningsplikt, eller informasjonsplikt er skrevet om i kapittel 3.3.1. Opplysningsplikt under markedsføring i forbindelse med kredittavtaler er skrevet om i kapittel 3.3. Her mener vi bankens opplysningsplikt i forbindelse med kredittavtaler som et resultat av ulike rettsregler. Banken har et betydelig ansvar for å gi tilstrekkelig informasjon ettersom de er den profesjonelle part. Opplysningsplikten fremkommer av Finansavtaleloven kapittel 3 om kredittavtaler. (Finansavtaleloven, 1999). Vi vil i det videre fokusere på opplysningsplikten forut for inngåelse av kredittavtale som regulert av finansavtaleloven § 46 a ettersom det har størst relevans i selve utlånsprosessen.

Formålet med opplysningsplikten er at forbrukeren skal få et tilstrekkelig grunnlag for å vurdere om han eller hun vil benytte seg av tilbudet fra kredittgiveren (Ot.prp.nr. 41 (1998-1999), 1999). Bankene må gi god informasjon til lånsøker forut for avtaleinngåelse slik at forbrukeren skal være i stand til å ta en selvstendig, god beslutning basert på den informasjonen som oppgis. Av lovverket fremkommer det hvilke opplysninger kredittgiver er pliktig til å opplyse om i forkant av avtaleinngåelse. Det skal blant annet gis opplysninger om totalbeløp, løpetid, nedbetaling og avdrag, nominell og effektiv rente, vilkår, andre kostnader forbundet med avtalen, samt informasjon om retten til førtidig tilbakebetaling jf. § 46 a første ledd. Opplysninger om effektiv rente er særlig viktig da de angir kostnadene i forbindelse med lånet (Prop. 65 L (2009-2010), 2010).

Det heter i Finansavtaleloven at kredittgiver skal opplyse om punktene jf. § 46 a første ledd "i godt tid før forbrukeren blir bundet av en kredittavtale" (Finansavtaleloven, 1999). Det kan i noen tilfeller bli problematisk for kredittgiver å oppfylle disse kravene, spesielt i tilfeller der søknadsprosessen foregår automatisk og over nett. Dette er tatt høyde for i loven,

det kommer frem av § 46 a femte ledd, som åpner for at kredittgiver i tilfeller der det brukes fjernkommunikasjonsteknikk som gjør det umulig å oppfylle disse kravene, har lov til å gi disse opplysningene i etterkant av avtaleinngåelsen, herunder “umiddelbart etter”. En undersøkelse fra Storbritannia viser at kredittyttere ikke ga forbrukerne informasjon om totalkostnad og betingelser ved lånet før etter søknaden var innvilget (OFT, 2013).

Bruk av fjernkommunikasjon er tilfellet for mange av forbruksbankene, som er rene nettbanker uten fysisk kontakt med kundene sine. Stadig mer av rådgivningen på tradisjonelle bankkontorer har dessuten opphørt og foregår nå gjennom fjernkommunikasjon, jf. kapittel 3.3. Et viktig spørsmål er om opplysningsplikten oppfyller sin hensikt når prosessen i stor grad foregår over nett. Samtidig viser kundetilfredshetsundersøkelser at låntakere ønsker digitale låneopplevelser (Craig, 2016). Forbrukere ønsker enkle og praktiske løsninger for digitale alternativer. Det blir derfor viktig at reguleringer tilpasses i henhold til utviklingen.

Det finnes en rekke eksempler fra Finansklagenemnda der banken ikke har overholdt sin opplysningsplikt. Et eksempel er en bank som kun informerte om nominell rente forut for avtaleinngåelse, informasjon om den effektive renten kom ikke før ved utbetalingen av lånet (Finansklagenemnda, 1990). I en undersøkelse utført på vegne av kredittilsynet svarte en av fem kunder at de ikke hadde fått opplysninger om at renten kunne endres fra dagens nivå, og at det kunne innebære at kostandene ved lånet kunne øke betraktelig (Aamo & Kjelsrud, 2004). 55 prosent mente i tillegg at de ikke hadde fått opplysninger om konsekvenser for privatøkonomien ved en eventuell renteøkning.

Videre eksisterer en forklaringsplikt, som et supplement til opplysningsplikten, jf. hhv. §§ 46 c og 46 a (Finansavtaleloven, 1999). Forklaringen om lånevilkår skal være fyllestgjørende, og knyttes til den enkeltes behov og økonomi, slik at lånsøker er i stand til å ta en veloverveid avgjørelse om kredittavtalen passer med egne behov og finansielle situasjon (Finansavtaleloven 1999; NOU 2009:11, 2009). Det står i bestemmelsen at forklaringen sikter til opplysningsplikten etter § 46 a, som inkluderer de viktigste egenskapene ved avtalen, samt konsekvenser avtalen kan medføre for forbrukeren. Eksempelvis er konsekvenser ved mislighold viktig å gjøre forbrukeren innforstått med.



---

Forklaringsplikten innebærer at bankene får et slags pedagogisk ansvar og forpliktelse overfor forbrukeren, der de må sikre at forbrukeren forstår innholdet i kredittavtalen, om den er hensiktsmessig, samt konsekvenser av låneopptaket (Universitetet i Bergen, 2016). Det er ikke tilstrekkelig å kun presentere kostnader og andre opplysninger; det må også være forståelig for forbrukeren (Yard, 2004). Forskning viser at ikke bare kvantiteten, men også kvaliteten på informasjonen påvirker forbrukerens forståelse av oppgitte opplysninger (Keller & Staelin, 1987).

Banken må gi veiledning i den grad at forbrukeren får forståelse av avtalen i lys av egen økonomiske situasjon (Universitetet i Bergen, 2016). Veiledningen må være forsvarlig og sikre at risikobildet er korrekt ved å sikre at de obligatoriske opplysningene er realistiske. Ettersom forklaringsplikten innebærer at bankene skal gi fyllestgjørende forklaring basert på opplysningsplikten i § 46 a, må det kunne forstås som at forklaringsplikten må være overholdt, dersom opplysningsplikten skal være oppfylt (Universitetet i Bergen, 2016).

Opplysningsplikten skal sikre at forbrukeren har god nok kunnskap og forståelse for kredittavtalen han ønsker å påta seg. Dette sikres i større grad med forklaringsplikten. Store deler av utlånsprosessen i forbindelse med forbrukslån foregår i dag i stor grad automatisk over nett, uten en kunderådgiver med mulighet til å gjøre seg en oppfatning av om forbrukeren har forstått de forpliktelsene låneavtalen innebærer. For å overholde opplysningsplikten er det tilstrekkelig å opplyse forbrukeren skriftlig på papir eller et annet varig medium ved bruk av formular (Finansavtaleloven, 1999). Med dette anses kredittyter å ha oppfylt opplysningsplikten, jf. § 46 a tredje ledd. Det betyr riktignok ikke at formålet ved at forbrukerne forstår innholdet er oppfylt. Forklaringsplikten sier at kredittgiver skal gi forklaring slik at forbrukeren er i stand til å vurdere kredittavtalen, men det er ingen plikt å undersøke i hvilken grad kunden har forstått de forpliktelsene låneavtalen innebærer. Det kan derfor tenkes at formålet med opplysnings- og forklaringsplikten har blitt svekket når utlånsprosessen i større og større grad foregår automatisk uten noe menneskelig kontakt.

Opplysningene som forbrukeren mottar av banken forut for avtaleinngåelse i tilknytning til signering av en kontrakt betegnes gjerne pre-kontraktuell informasjon. Pre-kontraktuell informasjon i forbindelse med boligkjøp består vanligvis av tilsagnsbrev, gjeldsbrev og SEF-skjema (Forbrukerrådet, 2012). SEF-skjema, standardiserte europeiske opplysninger om forbrukerkreditt, må gis av alle aktører som tilbyr kredittavtaler, det gjelder derfor også ved

forbrukslån (Finans Norge, 2016b). SEF-skjema skal inneholde de opplysningene kunden har krav på. Det er en lovpålagt oversikt med beskrivelse av lånet som skal gis før forbruker blir bundet av en kredittavtale. Den pre-kontraktuelle informasjonen skal legge til rette for at forbrukeren skal kunne foreta et valg mellom ulike tilbud.

En undersøkelse som tok for seg de standardiserte skjemaene som gis i forbindelse med lån viste at mange hadde problemer med å forstå innholdet (Forbrukerrådet, 2012). SEF-skjemaer var en sentral del av undersøkelsen. Innholdet og språket fremsto som tungt juridisk og bankfaglig teknisk. Undersøkelsen konkluderte med at boliglånsprosessen førte til at kjøp ble gjort på utrygt grunnlag og var sårbar for impulsjøp. Begrunnelsen var todelt. For det første fant de at selger har svært stor makt over beslutningen til forbrukeren, i tillegg viste undersøkelsen at den pre-kontraktuelle informasjonen som blir gitt til forbrukere kom for sent i prosessen samtidig som den hadde svak formidlingsevne og fremsto vanskelig for informantene. Dette kan relateres til interesseperspektivet ved forbrukerhensynet og er således en konsekvens av kjøper-selger relasjonen, der asymmetrisk informasjon og maktforholdet mellom de ulike rollene fører til at forbrukeren stiller som den svakere part i en kjøpsprosess (Jacobsen, 2003). Forbrukerombudet har nylig utarbeidet en veiledning for utfylling av SEF-skjemaer som gjelder for usikrede kreditter, ettersom de har sett at det er her utfyllingen av skjemaene byr på størst utfordringer (Forbrukerombudet, 2016a). De fant at opplysningene i skjemaene ikke ble tilpasset den enkelte lånesøknad i tilstrekkelig grad.

Internasjonale studier har i likhet med norsk forskning funnet at forbrukere har problemer med å forstå den informasjonen som fremkommer i lånedokumentene. Det er en generell enighet om at mangel på forståelse hos forbrukere er et problem i kredittmarkeder (Yard, 2004; Lee & Hogarth, 1999; Lewis & van Venrooij, 1995; Chang og Hanna, 1992; Dauton & Dauton, 1976). Chang og Hanna (1992) mener at forbrukerens manglende forståelse skyldes kompleksiteten av finansiell informasjon og språket til kredittytere. Kostnader tilknyttet lånet er en av faktorene forbrukerne sliter med å forstå og tolke. Yard (2004) brukte studenter til å undersøke spontane estimater av lånekostnader. Eksperimenter viste at absolutte mål slik som totale kostnader i større grad ble brukt enn andre relative mål som rentenivå. Dermed vil lån med kortere varighet vil bli foretrukket og en bias mot lån av lenger varighet vil oppstå. En studie av Lewis og van Venrooij (1995) fant at det var stor forvirring om betydningen av renter, spesielt blant yngre forbrukere. Lee og Hogarth (1999) identifiserte også lav forståelse av renters betydning og sammenhengen mellom ulike

---

rentebegreper. En korrekt forståelse av renten som prisen på lånet er viktig for at forbrukere skal ta gode beslutninger og fungere på en effektiv måte i markedet.

Et studie fra Arizona, USA viste at forbrukere har fundamentale misoppfatninger når det kommer til kredittvurderingsprosessen, og banker og finansieringsselskaps kredittvilkår (Dauton & Dauton, 1976). Dette kan føre til at forbrukere tar beslutninger som ikke er til sitt eget beste. Forskerne mener resultatene gjenspeiler viktigheten av opplyste og kunnskapsrike forbrukere for å sikre at lån oppnås på de best mulig premisser for kunden.

Dokumentene som blir gitt kunden forut for avtaleinngåelse inneholder ofte mye informasjon som skal bearbeides på relativt kort tid, noe som kan føre til informasjons-”overload” for låntakere (Mazis & Staelin, 1982). Informasjons-”overload” innebærer at en opplever å bli møtt med større mengde informasjon enn man greier å ta inn over seg og vurdere. Dette er knyttet til omforming av informasjon til kunnskap (Ljungberg & Sørensen, 1998). Informasjons-”overload” kan føre til at en tar beslutninger ut fra forenklinger eller rasjonaliseringer. Man søker gjerne tiltro til autoriteter som man opplever har kunnskap om produktet, og man forsøker å få bekreftet at de oppfatningene man har. Mazis og Staelin (1982) vurderer ulike flaskehalsar til informasjonsformidling, informasjonsbehandling og hva som kan gjøres for å forbedre forbrukeres tilgang til og bruk av informasjon i beslutningstaking. For eksempel begrenser korttidsminnet forbrukeres behandling av informasjon ettersom det kun kan håndtere en begrenset mengde data samtidig. Forskerne argumenter videre for begrenset behandlingsskapitet må tas hensyn til i utformingen av informasjonsopplysninger. Det må ikke gis for mye informasjon slik at korttidsminnet blir overbelastet og forbrukeren ikke klarer å prosessere opplysningene på en effektiv måte.

Flere studier har kommet med implikasjoner på tiltak som bør iverksettes for å i større grad sikre at kunden forstår informasjonen som fremkommer av lånedokumentene. Lee og Hogarth (1999) fant at variabler som hadde betydning for informantenes forståelse omhandlet utdannelse, og kvantitet og kvalitet i informasjonssøket. Forskerne mener derfor at det er et behov for å forbedre innholdet i de opplysningene som oppgis i forbrukslånbransjen. Yard (2004) kom med en lignende konklusjon i sitt studie. Han mente at løsningen var større krav til kredittyter for å presentere relevant informasjon til lånsøker på en god måte. Yard (2004) mener i tillegg at den optimale løsningen for å sikre at kunden

forstår hva lånet innebærer, er å øke kunnskap og kompetanse hos forbrukerne. Det erkjennes samtidig at dette er en langsiktig prosess.

Det ser ut til å være stor enighet om at opplysningene som kommer frem i lånedokumenter kan være svært vanskelig for forbrukere å forstå. Dette støttes opp av både norske og internasjonale studier. Selv om bankene oppgir de opplysningene de er pliktige til i henhold til opplysningsplikten kan det tenkes at formålet ikke er oppfylt dersom kunden ikke forstår innholdet og konsekvensene ved låneopptaket. For å i større grad sikre at kundene forstår de forpliktelsene som medfølger et slikt lån er implikasjoner fra annen forskning at det må stilles strengere krav til kredittyttere om at kvaliteten i opplysningene må forbedres. Når det gjelder effekten av å øke den økonomiske kunnskapen i befolkningen er det noe uenighet. Opplæring i grunnleggende økonomiske begreper og statisk kunnskap synes det å være enighet om at vil skape mer opplyste forbrukere. Økonomisk kunnskap og tiltak for opplæring er diskutert mer detaljert i kapittel 3.1.2.

Vi er nå kommet til den delen av utlånsprosessen der bankene har foretatt en kredittvurdering og opplyst kunden om hva lånet innebærer. I noen tilfeller vil kredittvurderingen tilsa at søkeren vil ha problemer med å betale lånet. Hvis kredittytter er usikker på om kredittvurderingen tilsier avslag eller innvilgelse er det lagt til rette for at man kan tilby et lån med en fraråding mot å ta opp lånet. Ved fraråding vil det i praksis bety at opplysningsplikten og frarådingsplikten overlapper. Kredittytter må forklare bakgrunnen for frarådingen som innebærer de forpliktelsene og konsekvensene lånet innebærer - nettopp den informasjonen som fremkommer av opplysningsplikten.

### **3.3.3 Frarådingsplikten**

I det følgende gjennomgår vi frarådingsplikten slik den fremkommer i lovverket, pliktens hensikt og hvordan den anvendes og fungerer i praksis.

Frarådingsplikten sier at kredittytter skal fraråde kunder som oppfattes å kunne få betalingsproblemer med lånet og vurderes i sjiktet mellom avslag og ubetinget tilbud (Hveem & Nyhus, 2013). Frarådingsplikten fremkommer av Finansavtaleloven (1999).

---

**“§ 47. Frarådingsplikt**

*(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.” (Finansavtaleloven, 1999)*

Formålet med frarådingsplikten er å hindre lån som låntakeren sannsynligvis ikke vil makte å betjene (NOU 1994:19, 1994). Det ønskes med dette å beskytte forbrukere fra å gjøre ufornuftige valg og forhindre uegnede lån. Med relativt lav økonomisk kompetanse i store deler av befolkningen blir denne plikten desto viktigere.

Frarådingsplikten gjaldt først og fremst boliglån ved finansavtalelovens ikrafttredelse i 2000 (Hansen, 2005). Da kredittkjøpsloven ble innlemmet i finansavtaleloven i 2010 omfatter finansavtaleloven også usikrede lån, som forbrukslån (Finansavtaleloven, 1999). Forbrukslån oppstår ofte gjennom kredittkjøp, men denne låneformen kan være unntatt frarådingsplikten. Forbrukere som har problemer med å betale ned denne gjelden og ikke klarer det i løpet av den rentefrie perioden, vil kunne få like alvorlige konsekvenser som ved opptak av et ordinært forbrukslån. Bolstad og Kinserdal (2016) argumenterer for at slike lån burde innbefattes i loven slik at kredittgivere må skjerpe sine vurderinger for innvilgelse av kredittkort. Dette faller riktignok utenfor oppgavens omfang og vil ikke bli videre diskutert.

I praksis vil frarådingen ofte skje samtidig som kunden får et lånetilbud. Praksisen sender et uklart signal til kunden. Hveem og Nyhus (2013) stiller spørsmål til betydningen av fremgangsmåte og tidspunkt for frarådingen, og hvilken effekt dette har. Det fremkommer av loven at forbrukerens forpliktelser kan lempes dersom kredittgiveren ikke har frarådet der de var forpliktet til det. Ved å fraråde samtidig som man gir lånetilbud vil derfor frarådingsplikten kunne benyttes til å fraskrive seg ansvar. En undersøkelse av Forbrukerrådet om boliglånsprosessen fant at informasjonen som ble gitt ikke fungerte som opplysning til kunden, men mer som en oppfyllelse av bankenes forpliktelser i henhold til loven, og som en ansvarsfraskrivelse (Forbrukerrådet, 2012). Selv om dette var en undersøkelse i forbindelse med boliglån, er det naturlig å anta at det er gjeldende også ved forbrukslån.

Hveem og Nyhus (2013) fant gjennom intervjuer med kredittrådgivere og praksis fra Finansklagenemnda at frarådingsplikten i større grad kan ha flyttet risikoen for ugunstige låneopptak over på forbrukeren. Forbrukerrådet mener lovgiver må ta ansvar for at plikten i dag fungerer som et sikkerhetsnett for bankene til å gi lån der kredittvurderingen tilsier at det ikke burde vært gitt (Forbrukerrådet, 2012).

Hveem og Nyhus (2013) fant i sin undersøkelse at nær 100 prosent av låntakerne tok opp lånet de hadde blitt frarådet. Studentutredninger har også vist at selv om fraråding har blitt gitt, har tilnærmet alle valgt å ta opp lånet likevel (Eliassen, 2009; Taubøll, 2011; Guste-Pedersen, 2012). Dette tyder på at fraråding ikke har en preventiv effekt ved at kundene endrer adferd og avstår fra låneopptak etter en slik fraråding, som var intensjonen med plikten (NOU 2009:11, 2009).

Ved å se på praksis fra Finansklagenemnda undersøkte Hveem og Nyhus (2013) risikofordeling mellom bank og kunde for å kunne si noe om ansvarsfordelingen. Av 98 nemndsuttalelser om frarådingsplikt hadde banken fått medhold i 80 og låntaker i 18. Av disse 18 måtte banken dekke hele tapet i fem saker, delvis i ti, og i de tre siste ble det ingen lemping. Undersøkelsen viste at Finansklagenemnda svært sjeldent ga medhold i krav fra kundene om at låneopptaket skulle vært frarådet, og i de tilfeller kundene fikk medhold ble det sjeldent gitt full dekning. Forbrukerhensyn var en viktig bakgrunn for frarådingsplikten, men slik den praktiseres kan det se ut som lista ligger for høyt for når frarådingsplikten slår

---

inn. Finanstilsynet skjerpet retningslinjene i 2011, noe som ifølge Hveem og Nyhus (2013) tyder på at de ikke var tilfreds med hvordan den fungerte.

Hveem og Nyhus (2013) konkluderte med at frarådingsplikten ikke var tilfredsstillende. Det samme gjorde Garaas og Grindland (2014) i sin masterutredning, der de fant at frarådingsplikten ikke oppfylte sin hensikt. Justisdepartementet konkluderte annerledes i 2007 (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008), 2008). Basert på en gjennomgang fra Banklovkommisjonen av seks saker om frarådingsplikt, mente de at den virker etter sin hensikt (NOU 2007:5, 2007).

Undersøkelser har vist at det er store variasjoner i finansinstitusjoner for hvordan frarådingen faktisk foregår, både når det gjelder tidspunkt for frarådingen og hvordan den kommuniseres (Hveem & Nyhus, 2013; Kivela, 2013; Eliassen, 2009; Taubøll, 2011; Guste-Pedersen, 2012). Undersøkelsene gjaldt først og fremst boliglån, men det må kunne tenkes at det også er store variasjoner når det kommer til forbrukslån. At det er store variasjoner i utøvelsen av frarådingen og tvil om at den oppfyller sin hensikt kan tyde på at det trengs retningslinjer for hvordan den skal håndteres i praksis.

Frarådingen kommer ofte sent i prosessen. Det kan være vanskelig å gjøre noe med rent praktisk ettersom kredittsjekker ofte er det siste som gjøres før et eventuelt tilbud eller avslag. Både muntlig og skriftlig fraråding kommer da ofte etter kredittsjekken og samtidig som tilbudet. I noen tilfeller, der det er tvil ved låneopptaket vil det også kunne kreves godkjenning fra leder før en beslutning kan tas (Hveem & Nyhus, 2013). Det er funnet variasjoner i grad av formalitet ved frarådingen. Lav grad av formalitet vil kunne føre til at kunden ikke forstår alvoret og risikoen ved låneopptaket.

Søknadsprosessen i forbindelse med forbrukslån foregår i stadig større grad over nett, og som en tilnærmet helautomatisk prosess. Frarådingsplikten kan tenkes å være vanskelig å håndtere på en tilfredsstillende måte i slike tilfeller. I en masterutredning av Garaas og Grindland (2014) hevdet forbruksbankene, som var de som i stor grad håndterte prosessen over nett, at de løste denne problematikken ved å avslå om de var i tvil, fremfor å fraråde.

Uavhengig av variasjonene i frarådingsprosessen ser det ut til at effekten er den samme: kundene tar opp lånet til tross for frarådingen. Det er derfor usikkert hvilken effekt

eventuelle retningslinjer vil ha i denne sammenheng. På bakgrunn av diskusjonen så langt er det dekkning for å si at frarådingen neppe vil “medføre at forbrukeren velger å avstå fra kredittopptaket” (NOU 2009:11, 2009, s. 63). Kanskje er det andre virkemidler som vil fungere bedre. Hveem og Nyhus (2013) foreslår for eksempel at det kan vurderes strengere regler for banker til å avslå fremfor å fraråde lån der kredittvurderingen tilsier det. Som nevnt fant Garaas og Grindland (2014) at nettopp dette var vanlig praksis hos forbruksbankene.

Finanstilsynet har flere ganger avdekket både manglende interne retningslinjer og tilfeller der interne retningslinjer om frarådingsplikt ikke var oppfylt. Finanstilsynets undersøkelser i forbindelse med boligformål har vist at de fleste banker har prosedyrer for fraråding, men at det er svært vanlig at bankene ikke følger anbefalingen om å avslå en søknad ved negativ likviditet (Hveem & Nyhus, 2013).

Frarådingspliktens hensikt er å beskytte forbrukeren, om den i realiteten har gjort det avhenger ifølge Hveem og Nyhus (2013) av om låntakeren har blitt frarådet eller ikke. I tilfeller der banken skulle frarådet, men ikke har gjort det, kan lemping finne sted. Praksis fra Finansklagenemda viser at det ikke er noe automatikk i dette, men ifølge Hveem og Nyhus kan man med rimelighet påstå at forbrukervernet har blitt sterkere i slike tilfeller. Hvis banken har frarådet derimot, ser det ut til at frarådingsplikten ikke fungerer slik den er tenkt av lovgiver. Det kan i slike tilfeller være at frarådingen fungerer som et sikkerhetsnett for banken, og et virkemiddel for ansvarsfraskrivelse.

Praksis fra Finansklagenemda viste at kundene måtte bære hele ansvaret dersom de var blitt frarådet. På denne måten kan bankene med større sikkerhet gi ut lån de ellers ikke ville gitt ut – med en fraråding. Siden sannsynligheten for bankene å tape en sak i Finansklagenemda er såpass liten, vil dette kunne komme til fordel for bankene i form av økt utlån og lønnsomhet. Det at tilnærmet ingen kunder velger å avstå fra låneopptaket ved fraråding tyder dessuten på at risikoen for å miste kunder på denne måten er svært liten. Hveem og Nyhus (2013) mener at slik frarådingsplikten praktiseres i dag, ser den ut til å beskytte banken heller enn forbrukeren.

Oppsummert tyder det på at intensjonen med frarådingsplikten i liten grad har utfoldet seg: svært få tar til seg frarådingen og velger å avstå fra låneopptaket etter en fraråding, plikten



blir i liten grad brukt i forbindelse med forbrukslån, og ansvaret har ikke blitt flyttet fra låntaker til långiver. Fraråding skjer i sjiktet mellom innvilgelse og avslag, og kommer samtidig med tilbudet. Dette sender et uklart signal til kunden. Det er mye som tyder på at frarådingsplikten fungerer som en ansvarsfraskrivelse for banken heller enn et beskyttelsesvern for kunden, som jo er formålet med plikten. Flere studier har konkludert med at plikten ikke oppfyller sin hensikt.

Vi har til nå tatt for oss de ulike elementene som inngår i selve utlånsprosessen. Videre ser vi det hensiktsmessig med en gjennomgang av teori og empiri om styringssystem og styringsmekanismer. Styringsverktøy og metoder gir retning til bankers utlånspraksis og kan ha påvirkning på de ulike elementene i utlånsprosessen vi hittil har presentert.

### 3.4 Styringsmekanismer

For å få et godt bilde av utlånspraksisen gjennomgår vi aktuelle styringsmekanismer. Som et teoretisk utgangspunkt vil vi bruke Malmi og Browns (2008) teori om styringssystemer. De definerer styring på følgende måte: “management controls include all the devices and systems managers use to ensure that the behaviors and decisions of their employees are consistent with the organization’s objectives and strategies, but exclude pure decision-support systems.” (Malmi & Brown, 2008, s. 290). Styring inkluderer altså alle de verktøy og virkemidler som brukes for å sikre kontroll og samsvar mellom beslutninger og overordnede mål og strategier i bedriften. Videre har de utarbeidet en modell over styringssystemet som skiller mellom kulturell, administrativ, og økonomisk styring, som vist i figuren under.

<b>Kulturell kontroll</b>						
Klaner		Verdier			Symboler	
<b>Planlegging</b>		<b>Kybernetisk styring</b>				<b>Belønning og kompensasjon</b>
Langsiktig planlegging	Kortsiktig planlegging	Budsjettstyring	Finansielle måltall	Ikke-finansielle målsystemer	Hybride måltall	
<b>Administrativ styring</b>						
Styringsstruktur		Organisasjonsstruktur			Regler, rutiner og prosedyrer	

**Figur 1:** *Styringspakken*. (Utarbeidet basert på Malmi & Brown, 2008).

I administrativ styring inkluderes styringsstruktur, organisasjonsstruktur, og policy og prosedyrer. Sistnevnte har Johanson og Madsen (2013) valgt å kalle ledelsesprosesser, eller regler, rutiner og prosedyrer. I økonomisk styring inkluderes planlegging, kybernetisk styring, og belønning og kompensasjon. Planlegging inkluderer både kortsiktig planlegging, også kalt handlingsplanlegging, og langsiktig planlegging, som handler om mer strategiske planer. Kybernetisk styring innebærer budsjettstyring, finansielle, ikke-finansielle, og hybride prestasjonsmålingssystemer. Belønning og kompensasjon innebærer alle former for insentiver som brukes av en bedrift for å motivere de ansatte. Siste kategori handler om kulturell styring og inkluderer klaner, verdier og symboler. Klaner har Johanson og Madsen (2013) valgt å kalle styring og kontroll av grupper eller grupperinger.

Et viktig poeng i Malmi og Browns (2008) teoretiske rammeverk er at man må se hele styringssystemet under ett, som en helhet. Det argumenteres for at styringsmekanismer ikke bør studeres isolert, da det forekommer komplekse interaksjoner mellom de ulike verktøyene og mekanismene. Enkeltdeler av systemet er en del av gjensidige forsterkende elementer og man kan ikke se på et enkelt element uten å ta i betraktning de komplementære elementene og forvente positive resultater (Milgrom & Roberts, 1995). Etersom vårt formål med utredningen ikke er å skape resultater eller optimalisere bedrifters styringssystem, men å se på hvilken måte styringsmekanismer legger grunnlaget for finansinstitusjoners utlånspraksis, vil vi likevel argumentere for at det er mer hensiktsmessig å ta for oss de elementene som vil være aktuelle og relevante for dette formålet.

---

Vi vil i det følgende se nærmere på de elementene som vil være aktuelle med utgangspunkt i vårt formål, herunder bedriftskultur og verdier, regler, rutiner og prosedyrer, planlegging og bruk av budsjetter og budsjettmål, prestasjonsmålingssystemer og belønning og kompensasjon.

### 3.4.1 Bedriftskultur og verdier

Summen av bedriftens normer og verdier kalles gjerne organisasjonens bedriftskultur (Bragelien, 2009). Malmi og Brown (2008) ser på kulturell styring som en overgripende styringsmekanisme som vil legge føringer på de øvrige mekanismene og den er derfor plassert øverst i modellen. Flamholtz definerer organisasjonskultur som “the set of values, beliefs, and social norms which tend to be shared by its members and, in turn, tend to influence their thoughts and actions” (Flamholtz, 1996, s. 24). Det handler altså om bedriftens verdier og normer som bedriften kommuniserer til de ansatte for å påvirke tankesett og adferd. Verdiens påvirkning på adferd kan skje på tre nivåer (Malmi & Brown, 2008). For det første kan bedriften bevisst rekruttere personer som deler bedriftens verdier. Eller så kan de ansatte integrere bedriftens verdier i sine egne verdier og på den måten vil det påvirke deres adferd. Det tredje nivået er når de ansatte ikke deler bedriften verdier, men likevel handler på en slik måte som er i tråd med bedriftens verdier.

McGregor og Doshi (2015) definerer kultur som en rekke prosesser i en organisasjon som påvirker de ansattes totale motivasjon. I henhold til samspillperspektivet, også omtalt som det interaktive perspektivet, er motivasjon noe som oppstår i samspillet mellom et individ og dets omgivelser (Alvesson, 2011). Bedriftens kultur, verdier og normer sier derfor mye om hva slag motivasjon bedriften ønsker å dyrke. Det meste grunnleggende skillet er mellom indre og ytre motivasjon (Ryan & Deci, 2000). Indre motivasjon innebærer å utføre en handling fordi man finner det interessant og meningsfylt, og man får spontan tilfredsstillelse av utførelsen i seg selv. Ønsker bedriften å dyrke indre motivasjon må det legges til rette for tre grunnleggende behov: autonomi, kompetanse og tilhørighet (Deci & Gagne, 2005). Å skape godt fungerende team og gode samarbeid er eksempel på dette. Ytre motivasjon er når en utfører en handling på grunn av et spesielt utfall av den handlingen, gjerne en form for belønning der utfallet er avgjørende for belønningen (Deci & Ryan, 2000). Bedrifter som fokuserer på ytre motivasjon vil derfor benytte belønning som lønn, bonus, forfremmelse eller andre goder. Ytre krefter og belønninger kan oppleves som kontrollerende, og føre til at

ansatte persiperer ulik grad av tvang og press til å handle på andres premisser og preferanser (Hetland, 2013). Eksempler på virkemidler for å styre en persons adferd er regler, trusler, tidsfrister, konkurranse og evalueringer.

Ved ytre motivasjon ligger kilden til motivasjon utenfor arbeidsutførelsen, mens ved indre motivasjon er det selve utførelsen som er driveren. Mens indre motiverte handlinger springer ut fra interesse og tilfredsstillelse for oppgaven i seg selv, vil ytre motiverte handlinger utføres ut fra egne personlige mål og hensikter (Deci & Gange, 2005). En studie av McGregor og Doshi (2015) fant at kulturer i banker som i større grad inspirerte til indre fremfor ytre motivasjon produserte bedre utfall for kunden, målt i kundetilfredshet. Samme studie fant at banker som tilbød motivasjonskurs for ledere førte til 20 prosent økning i salg av kredittkort og 47 prosent økning i salg av personlige lån (forbrukslån). På denne måten kan ledere skape sterke bedriftskulturer som fører til motiverte og høyt presterende ansatte. Det kan riktignok være både tidkrevende og forutsigbart å utvikle og benytte verdier og sosiale normer som styringsmekanisme (Bragelien, 2009). Det finnes flere eksempler på bedrifter med sterk bedriftskultur som styrer de ansattes adferd, men det er ikke lett å si hva som kreves for å lykkes med dette og for å utvikle eller endre normer og verdier. Mer direkte insentiver i form av ytre belønning vil kunne være enklere og mer tidsbesparende.

Bedriftens kultur og verdier vil ha betydning for de ansattes motivasjon og kunne påvirke de ansattes holdninger, tankesett og adferd. Finansforetaks utlånspraksis og bankansattes handlinger vil derfor være påvirket av bedriftskulturen i banken. Kulturen kan si noen om hvilket internt press som eksisterer i organisasjonen og om relasjonen mellom de ansatte. For eksempel om det er stor grad av konkurranse eller om det fokuseres mer på samarbeid og autonomi. Kulturell styring henger som nevnt i stor grad sammen med de andre styringsmekanismene. Fokuseres det på indre motiverende elementer som samarbeid og autonomi vil det for eksempel være motstridende og gi variabel belønning basert på individuelle prestasjoner (Bragelien, 2009).

### **3.4.2 Regler, rutiner og prosedyrer**

Regler, rutiner og prosedyrer er en del av det Malmi og Brown (2008) har kalt administrative kontrollsystem. Denne kategorien handler om prosessen ved å styre ansattes adferd gjennom å spesifisere hvordan oppgaver skal utføres og hvordan de ansatte skal opptre og ikke opptre.

---

Bruken av regler, rutiner og retningslinjer er en byråkratisk tilnærming for å spesifisere prosesser og adferd (Malmi & Brown, 2008). Kategorien handler om systemer og virkemidler som bruker informasjon til å opprettholde eller endre organisasjonens aktiviteter eller måten å gjøre ting på (Simons, 1995). Således vil blant annet interne retningslinjer være inkludert i denne kategorien.

Regler, rutiner og prosedyrer er sentrale element i finansinstitusjonenes utlånspraksis. Rådgivere og selgere har gjerne skriftlige rutiner og prosedyrer de må forholde seg til. Det utarbeides egne rutiner til ulike arbeidsoppgaver i bankene. Det er mange faktorer bankene må ta hensyn til ved etablering av egne prosedyrer og interne retningslinjer. Blant annet foretakenes omstendigheter, lovverk og regler. Reguleringer i forbindelse med kredittvurdering, opplysningsplikt og frarådingsplikt som vi har skrevet om i henholdsvis kapittel 3.3.1, 3.3.2 og 3.3.3, må derfor tas hensyn til i bankens retningslinjer og prosedyrer. Utover dette må det tas hensyn til retningslinjer fra det offentlige og andre aktører. Relevant her er for eksempel retningslinjer fra Finanstilsynet, samt Autorisasjonsordningens retningslinjer for God rådgivningsskikk. Som nevnt i kapittel 3.3 kan God rådgivningsskikk ses på som yrkesetiske regler, bransjenormer og adferdsregler i finansbransjen, og er således retningslinjer bankene må tilpasse den enkelte rådgivningsrollen og interne retningslinjer (Autorisasjonsordningen, u.å.b)

Ved å se på regler, rutiner og prosedyrer de ansatte må forholde seg til i forbindelse med forbrukslån kan man få et innblikk i hvordan utlånspraksisen utspiller seg i den aktuelle banken. Det sier noe om hva som er bestemt at skal samles inn av informasjon og dokumentasjon, og hvordan kredittvurderingen skal foregå. Det viser videre prosedyrer for fraråding, og hvilken informasjon rådgiveren skal gi låntaker før en eventuell innvilgelse, herunder kredittytters opplysningsplikt.

### **3.4.3 Planlegging**

Planlegging handler om hva man ønsker å oppnå i fremtiden, og hvordan man skal oppnå det. Det innebærer å sette mål for hvert funksjonsområde og på den måten gi informasjon om retning og bidra til å guide adferd (Malmi & Brown, 2008). På den måten er planlegging en form for ex ante control, eller forhåndskontroll (Flamholtz et al., 1985). I tillegg er planlegging med på å etablere standarder for målene, og klargjør forventninger til de ansattes

ytelsesnivå og adferd (Malmi & Brown, 2008). Planlegging kan sies å være det viktigste redskapet for å sikre målkongurens mellom de ansatte og organisasjonen (Flamholtz et al., 1985). Malmi og Brown (2008) skiller mellom langsiktig og kortsiktig planlegging. Kortsiktig planlegging innebærer handlingsplanlegging der mål og handling for den umiddelbare fremtid etableres, vanligvis en 12-måneders periode. Langsiktig planlegging har et mer strategisk fokus, der det etableres mål og handlinger for en lengre tidsperiode.

I forbindelse med bankers utlånspraksis vil målsetting og forventninger til de ansatte være spesielt interessant. Ved å se på bedriftens krav og forventninger til de som driver med forbrukslån vil man kunne få et bilde av i hvilken grad det utøves press for å selge denne typen lån til forbrukere. Målsetting på salg av forbrukslån vil kunne gi en indikasjon på dette.

### **3.4.4 Budsjetter og budsjettmål**

Budsjettering er en sentral del av bedrifters styringssystem. Budsjettets rolle og formål har de siste årene vært mye omdiskutert. På den ene siden kan det sies å være selve grunnfundamentet i styringssystemet (Malmi & Brown, 2008). På den andre siden blitt argumentert for at budsjettet har for stor plass i styringssystemet og at det i noen tilfeller kan medføre dysfunksjonelle effekter i organisasjoner og ha flere negative enn positive virkninger (Heupel & Schmitz, 2015).

Som en kontrollmekanisme er fokuset på å planlegge akseptable nivåer for adferd og evaluere prestasjon opp i mot planer og budsjetter (Malmi & Brown, 2008). Det inkluderer kontroll- og evalueringssystemer basert på prognoser og etablerte mål (Heupel & Schmitz, 2015). Bedrifter bruker altså budsjettering og budsjettmål som et planleggingsverktøy, men også for å kontrollere og evaluere de ansatte. Argyris fant allerede i 1953 at når budsjettet ble brukt på en slik måte, førte det til flere problemer i bedriftens menneskelige relasjoner (Argyris, 1953). Han fant at når budsjettet ble brukt som en top-down mekanisme for kontroll skapte det et press som førte til problemer som budsjettslakk, datamanipulasjon og samarbeidsproblemer mellom ulike avdelinger som kjempet med hverandre om tilgang til ressurser. Disse problemene er fortsatt gjeldende i dag, men tradisjonell budsjettering er likevel en viktig del av styringssystemet til mange bedrifter (Johanson & Madsen, 2013), og

---

budsjett som en kontrollmekanisme er fortsatt kjernen i styringssystemet til de fleste bedrifter (Heupel & Schmitz, 2015).

Sammenhengen mellom budsjetter og bankers utlånspraksis vil i stor grad henge sammen med det vi diskuterte under planlegging: Det handler om målsetting og i hvilken grad de ansatte når målene. På den måten vil medarbeidernes adferd i arbeidet med å gi ut forbrukslån være påvirket av hvilke mål som er satt. I forbruksbankene er det naturlig å anta at det er et fokus på salg da deres inntjening i stor grad baserer seg på renter og gebyrer i forbindelse med utlån. I tilfeller der det er satt budsjettmål vil det kunne føre til økt press på de ansatte, spesielt i perioder der etterspørselen etter lån ikke er tilstrekkelig høy (Forbrukerrådet, 2012). Er det stor grad av internt press i bedriften kan det tenkes at det vil påvirke medarbeidernes måte å jobbe på, og kanskje går salgsmål på bekostning av forbrukerhensynet, etiske prinsipper og arbeidsmoral.

### **3.4.5 Prestasjonsmålingssystemer**

Etter planlegging og budsjettering vil det være naturlig å måle prestasjoner i forhold til de målene man har satt. Malmi og Brown (2008) skiller mellom finansielle, ikke- finansielle og hybride prestasjonsmålingssystemer. Å evaluere de ansatte via spesifikke finansielle måltall er en vanlig form for kontroll. Return on investment (ROI) og economic value added (EVA) er utbredte måltall (Malmi & Brown, 2008). Ikke-finansielle målinger har fått en økende betydning i bedrifters styringssystemer. Det kan skyldes behovet for å kartlegge verdidrivere, i tillegg til at det muliggjør rapportering av flere relevante ytelsesmål gjennom hele verdiskapningsprosessen i en bedrift (Tangen, 2007). Hybride prestasjonsmålingssystemer innebærer at styringssystemet inkluderer både finansielle og ikke-finansielle måltall (Malmi & Brown, 2008). Balansert målstyring er et eksempel på dette. Her inkluderes finansielle måltall som viser resultat av handlinger som er gjort og disse blir komplementert med operasjonelle måltall som er drivere for fremtidig finansiell prestasjon, for eksempel kundetilfredshet og interne prosesser (Kaplan & Norton, 1992).

Hvis vi ser prestasjonsmålingssystemer i sammenheng med utlånspraksisen vil det være aktuelt å se på hvilken måte de ansatte som jobber med forbrukslån måles for å vurdere deres prestasjoner. Ved å se på hva de ansatte blir målt etter vil vi kunne si noe om hva de fokuserer på i sitt daglige arbeid. Fra kapittel 3.3 om kredittgivers dobbeltrolle så vi at

bankansatte har flere ulike roller som skal ivaretas, blant annet er rollen som selger og rådgiver noe motstridende roller en bankansatt innehar. Ansatte har gjerne mange forskjellige arbeidsoppgaver, mens måltall eksisterer kun på et fåtall av disse (Bragelien, 2003). Det må derfor forventes at den ansatte vil prioritere og fokusere på de arbeidsoppgavene som måles. Prioriteringen kan gå på bekostning av kvalitet i øvrige arbeidsoppgaver og ha konsekvenser for bedrifters langsiktige verdiskapning. Bragelien (2003) påpeker at dette kan være et problem i bankers utlånsprosess. Dersom de ansatte måles kun på utlånsvolum kan en konsekvens være at de blir mindre strenge på kredittvurdering og tar større risiko for å oppnå høy score på prestasjonsmålinger. Mislighold vil ikke gi utslag i regnskapet før flere år senere. De ansatte vrir dermed oppmerksomheten mot det som måles på kort sikt og andre oppgaver og kvaliteter, som for eksempel god kunderådgivning, kan miste fokus. Dette omtales som vridningseffekten og kan være svært problemfylt i virksomheter der betydningsfulle aktiviteter ikke kan måles på kort sikt (Bragelien, 2009).

Fra økonomisk teori vet vi at det ikke alltid lønner seg å måle det som er lett å måle for å insentivere til økt innsats på disse arbeidsoppgavene. I noen tilfeller vil det være bedre å kun benytte fastlønn. Særlig i tilfeller der utfall av viktige aktiviteter ikke kan måles på kort sikt og disse aktivitetene i stor grad vil bli nedprioritert, da er det ofte bedre å ikke ha insentivordninger i det hele tatt (Bragelien, 2003). Fastlønn kan gi den ansatte mulighet til å selv prioritere aktiviteter og kan på denne måten bidra til større ansvarsfølelse og indre motivasjon.

### **3.4.6 Belønning og kompensasjon**

Belønning og kompensasjon er en form for kontroll som fokuserer på å motivere og øke prestasjonsnivå blant individer og grupper (Malmi & Brown, 2008). Belønninger, i samspill med andre styringsmekanismer, kan brukes for å styre adferd (Bragelien, 2009). Belønning og kompensasjon er ofte knyttet til kybernetiske kontroller (Malmi & Brown, 2008), det vil si bedriftens prestasjonsmålingssystemer. Organisasjoner gir også belønning og kompensasjon på bakgrunn av andre ting. For eksempel for å beholde ansatte eller for å støtte opp om den kulturelle styringen, gjerne ved bruk av teambasert belønning.



---

Belønningssystemer kan basere seg på varierende grader av ytre og indre motivasjon (Ryan & Deci, 2000). Det kan være både direkte og indirekte effekter av belønningssystemer (Bragelien, 2009), den direkte effekten handler i stor grad om ytre motivasjon, mens den indirekte effekten vil ha størst påvirkning på den indre motivasjonen. Den direkte insentiveffekten innebærer at belønninger har en direkte påvirkning på adferd og vice versa. Indirekte effekter er ikke insentiveffekter, men handler om hvordan belønninger kan endre adferd gjennom påvirkning på normer og verdier. De ansattes normer og verdier spiller en viktig rolle for adferden deres. Autoritære og sosiale mekanismer kan riktignok være varianter av insentivordninger, ettersom det typisk er belønninger og straff knyttet til disse. Eksempler kan være at en ansatt kan få kjeft eller bli avsatt fra sin stilling dersom personen handler i strid med lederens ønsker, eller at en ansatt som ikke handler i tråd med bedriftens verdier og normer kan oppleve ubehag og ulike former for straff fra kollegaer. Det kreves mye informasjon og innsikt for å instruere en arbeidstaker til å gjøre de riktige tingene, samtidig som lederen må bruke ressurser på å kontrollere at arbeidet utføres som forventet. Det kan være tidsbesparende med mer direkte insentiver, hvor ansatte motiveres direkte til endring av adferd av en ytre belønning (Bragelien, 2009).

Den direkte og indirekte effekten må ses i sammenheng. En insentivordning kan ødelegge en kultur som bygger på samhold og ansvarsfølelse, da relasjonen kan reduseres til en økonomisk transaksjon (Bragelien, 2009). Insentivordninger kan også brukes til å endre kulturen i en spesiell retning. Bruk av insentiver har vært brukt i flere banker med stor suksess for å få de ansatte til å fokusere mer på salg og på mindre kørdning etter dereguleringen av finansmarkedene skjøt fart. Som nevnt er det den kulturelle styringen, altså bedriftens kultur, verdier og normer som danner fundamentet i styringen, og belønningssystemet må støtte opp om dette. Dette kan underbygges med forskning som viser at ytre belønning vil kunne ha negative konsekvenser på den indre motivasjonen ved at gleden ved å utføre selve handlingen vil svekkes (Kaufmann & Kaufmann 2009; Deci & Ryan 2008; Ryan & Deci 2000). På denne måten vil den ytre motivasjonen kunne underminere den indre motivasjonen. En meta-analyse av Deci, Koester og Ryan (1999) fant at ytre, materielle belønninger kunne underminere indre motivert adferd. Dette var derimot ikke tilfelle dersom belønningen ble gitt uavhengig av en spesiell handling eller utfall. Et viktig funn var at belønningen kunne være positivt relatert til indre motivasjon hvis det ble gitt som et støttende bidrag og ikke som et kontrollerende element. Samme studie fant at ytre

verbale belønninger var positivt relatert til indre motivasjon. Det kunne for eksempel være ros, oppmuntring og godkjenning fra andre.

Starheim (2008) gjorde intervjuer i en bank i sin masterutredning der det ble gitt individuelle bonuser samtidig som bedriften fokuserte på samarbeid og i stor grad jobbet i team. En av de ansatte som fikk bonus uttalte at hun ikke opplevde noen glede ved bonusen ettersom de andre på teamet ikke fikk og at hun ble beskyldt for smisking. Dette illustrerer viktigheten av å ha et helhetlig styringssystem med sammenheng mellom de ulike styringsmekanismene.

Den direkte insentiveffekten er sterkest når det benyttes individuelle belønningssystemer (Bragelien, 2009), men det er en reell fare for at insentiveffekten kan bli for sterk, og føre til at ansatte opptrer uærlig og umoralsk og manipulerer systemer for å øke egen gevinst (Barmoen & Ram, 2015). I forbindelse med forbrukslån vil det medføre svært alvorlige konsekvenser av å bli presset på lån en ikke har evne til å betjene. Et velkjent eksempel fra bankbransjen der insentiveffekten ble for sterk er en hendelse der det ble solgt spareprodukter med en 20 års risikoprofil til en 90-åring (Kuvaas, 2008).

Vi vil i det videre kort ta for oss ulike belønningsmetoder i ansettelsesforhold. Bragelien (Forelesning ved Norges Handelshøyskole, 19.08, 2016) skiller mellom fast lønn, akkord/provisjon, bonus, aksjer og aksjeopsjoner. *Fast lønn* er som det ligger i ordet fast, og innebærer at arbeidstakeren får en fast sum utbetalt for en periode, gjerne en gang i måneden. De andre betegnes som variable og prestasjonsavhengige ettersom utbetaling gjerne er avhengig av et utfall eller mål som skal nås. Fast lønn kan også sies å være avhengig av resultater, for eksempel i form av forfremmelse eller lønnsøkning. Fast lønn er positivt relatert til indre motivasjon (Kuvaas, 2016). Fast lønn tolkes gjerne av de ansatte som hvor mye de er verdt for bedriften og vil ha positiv påvirkning på den indre motivasjonen hvis den oppleves som god og rettferdig.

*Akkord* eller *provisjon* innebærer at belønningen er direkte knyttet til et resultat (Bragelien, 2009). Det er den sterkeste formen for direkte insentiver og brukes gjerne i forbindelse med arbeidsoppgaver som er kjedelig eller vanskelig å overvåke, slik at økonomiske insentiver er viktig for å motivere til innsats. I forbindelse med salg er provisjon en vanlig form for variabel avlønning der belønningen avhenger av salgresultater. Det er også lite ressurskrevende med provisjonsbasert lønn til selgere av relativt enkle produkter. I

---

forbindelse med salg av lån er det et spørsmål om det er etisk riktig å oppfordre ansatte til salg på den måten da det kan føre til at det pushes lån til personer som ikke burde fått det som kan få svært alvorlige konsekvenser for kunden. Hvorvidt slik belønning er lov i forbindelse med salg av lån blir diskutert avslutningsvis i dette kapitlet.

*Bonus* er den belønningen som gis utover den faste lønnen. Den kommer gjerne som en årlig utbetaling og baseres på objektive eller subjektive vurderinger, eller en kombinasjon. En subjektiv vurdering av andre forhold enn det som kan telles kan bidra til at vridningseffekten, som diskutert over, dempes (Bragelien, 2009). Et sentralt spørsmål i forbindelse med bonuser er på hvilket nivå vurderingen skal foretas (Bragelien, 2012).

Organisasjoner kan vurdere resultater på konsern-, team- eller individnivå. Ifølge økonomisk teori er belønningssystem basert på mindre team eller individnivå de mest kraftfulle. Moderate effekter har blitt påvist også av kollektive ordninger, dette kan skyldes at det fører til et større eierskap og ansvar for bedriftens resultater (Bragelien, 2012). Ettersom forbrukslånbransjen er en meget lønnsom bransje og enkelte salg kan medføre stor inntjening for bedriften, kan det tenkes at enkeltpersoner kan ha påvirkningskraft av betydning også ved kollektive bonussystemer som overskuddsdeling. Forbruksbanker har i tillegg ofte få ansatte som også kan medføre samme effekt. Økonomisk teori beskriver dette som “1/n” eller “gratispassasjerproblemet” (Long & Fang, 2012). Hvis en ansatt øker egen produktivitet eller innsats vil personen kun få nyte en liten andel av gevinsten av produktivitetsøkningen ettersom det skal deles med alle som er involvert i overskuddsdelingen (“n”). Omvendt vil de som ikke bidrar med økt produktivitet, men nytter av andres økte innsats betegnes som “gratispassasjerer”. Jo større “n” jo større kan dette problemet være, noe som antyder at små bedrifter vil dra større nytte av overskuddsdeling enn større bedrifter. Når antall ansatte nærmer seg 20 personer vil insentiveffekten bli forsvinnende liten for slike ordninger (Bragelien, 2003). Forskning har vist at produktiviteten i gjennomsnitt øker i bedrifter som innfører overskuddsdeling (Long & Fang, 2012).

Ved belønning i form av *aksjer* eller *aksjeopsjoner* vil utviklingen i aksjekursen danne grunnlaget for belønningen. Aksjekursen avhenger av flere faktorer, og det er usikkerhet knyttet til aksjekursen som den ansatte ikke har mulighet for å påvirke. Den direkte insentiveffekten er forsvinnende liten, og belønningsformen bør derfor brukes med

forsiktighet (Bragelien, 2003). Psykologiske og sosiale effekter er også meget usikre. Ifølge Sander (2016) vil insentiveffekten blant annet avhenge av hva bedriften holder på med. I vekstbransjer der bedrifter er svært lønnsomme og verdien i selskapet har en bratt stigning, kan insentiveffekten å ha større effekt enn i mer stillestående bransjer. I tillegg kan effekten avhenge av hvor i livssyklusen bedriften er. En nyoppstartet bedrift med en vellykket oppstartsperiode vil kunne ha en bratt stigningskurve. Det er også naturlig at effekten er større i mindre bedrifter med få ansatte der den enkeltes adferd og resultater vil ha større betydning for driftsresultatet og aksjekursen. Ifølge Bragelien (2003) kan insentiveffekten ved aksjebaserte ordninger i små bedrifter være sterk. I større bedrifter bør man være beskjedne ved bruk av slike ordninger, men det kan tenkes å synliggjøre viktigheten av å skape økonomiske resultater og skape tilhørighet til bedriften. Disse effektene er som nevnt mer usikre.

Ser man hvilke belønningssystemer banker benytter seg av i forbindelse med forbrukslån kan man få en forståelse av hvilke effekter disse vil ha på de ansatte og på utlånspraksisen som sådan. Flere studier har tatt for seg bruk av belønningssystemer som omfatter ordinære medarbeidere i bankbransjen i Norge. Dale (2005) fant at gruppebasert evaluering er vanlig for bankbransjen, og at de fleste av de syv bankene i utredningen bruker resultattall for hele banken som grunnlag for beregning av den resultatbaserte belønningen. Kun én benyttet avdelingsresultat som grunnlag. Individuelle belønning ut ifra den enkeltes prestasjoner synes ikke å være utbredt. Kun én av bankene hadde et element av dette som en del av belønningsordningen.

Bragelien (2012) undersøkte bonusordninger i seks banker og fant stor variasjon i hvilket nivå bonusen baserte seg på. Han fant at tre benyttet bonus på konsern-, team-, og individnivå. En kombinasjon som omfatter både direkte insentiveffekter og indirekte effekter. En av bankene benyttet bonus på team-, og individnivå, mens en satset kun på individuelle bonuser. Dette vil ifølge Bragelien må kunne antas å ha direkte insentiveffekter. Den siste bankene benyttet kun en kollektiv ordning på konsernnivå, en belønningsform uten direkte insentiveffekter.

Lønnen til bankselgere avhenger i stadig større grad av salgsvolum (Kuvaas, 2008). De ansatte blir på denne måten stimulert til å utføre aktiviteter som sikrer egen inntekt og får et kortsiktig fokus. Ansatte vrir dermed oppmerksomheten mot de oppgavene som måles på

kort sikt, mens langsiktige verdiskapende aktiviteter blir nedprioritert.

Gratispassasjerproblemet gjør at den ansatte kan slippe unna de negative konsekvensene som denne vridningseffekten kan medføre - eksempelvis ved dårlig kundeservice overfor låntakeren (Bragelien, 2009).

I fastsettelse av belønningssystem må bankene forholde seg til Finansforetaksforskriften kapittel 15, som regulerer godtgjørelsesordninger i finansforetak (Finansforetaksforskriften, 2015). Reguleringene omhandler blant annet ansatte med arbeidsoppgaver av vesentlig betydning for selskapets risikoeksponering. Hvem som skal anses å ha vesentlig betydning for foretakets risikoeksponering etter § 15-5 skal bestemmes etter de kriterier som følger av Kommisjonsforordning 604/2014 (The European Commission, 2014). Det kommer frem av § 15-1 at godtgjørelsesordninger skal implementeres i bankens styringsmekanismer på en måte som fremmer god styring av og kontroll med selskapets risiko (Finansforetaksforskriften, 2015). Det presiseres at godtgjørelsesordningen ikke skal oppfordre ansatte til å ta for høy risiko. Videre eksisterer ytterligere forklaringer for hvordan forskriften skal forstås og praktiseres i rundskriv 15/2014 fra Finanstilsynet (Finanstilsynet, 2014). Rundskrivet erstattet rundskriv 11/2011 fra 1. januar 2015 (Finanstilsynet, 2011b). Det fremkommer at belønningssystemer som inneholder variable godtgjørelse skal ha et langsiktig perspektiv. Effekter av ansattes handlinger på foretakets resultat på kort og lang sikt må tas hensyn til.

Det er til en viss grad opp til foretakene å tolke bestemmelsene og avgjøre hvorvidt ansatte er "vesentlige risikotakere". Dette avgjør om lovgivningen er gjeldene eller ikke. Til sammenligning er salgsbasert avlønning til investeringsrådgivere konkludert med å utgjøre en interessekonflikt mellom kunde og rådgiver, som er i strid med verdipapirhandelloven (Finanstilsynet, 2010b; Verdipapirhandelloven, 2007). Begrunnelsen er at kundens interesser skal ivaretas og ikke gå på bekostning av foretakets eller den enkelte rådgivers egen inntjening. Det ser ut til å være strengere reguleringer for bruk av salgsbasert avlønning ved rådgivning om investeringer enn ved rådgivning og salg i forbindelse med utlån. Forbrukervernet ser ut til å stå sterkere i førstnevnte tilfelle ved at kunden i større grad beskyttes mot høyt insentiverte rådgivere når de investerer, enn når de tar opp lån.

Ifølge Kuvaas (2008) er grensene flytende mellom hva som er akseptabel, etisk tvilsom og direkte ulovlig bruk av belønningssystemer. Det gjør at det oppstår uheldige hendelser som

eksempelet med 90-åringen som ble anbefalt et spareprodukt med 20 års risikoprofil. Penger er et attraktivt insentiv som gjør at grensene vil tøyes og nedprioritering av andre viktige aktiviteter og hensyn vil kunne oppstå, inkludert forbrukerhensynet.

Flere banker har valgt å innføre ulike tiltak for å begrense den uheldige effekten insentiver har vist seg å ha. For å bevisstgjøre kundeperspektivet og av hensyn til bankens renommé har flere banker innført ulike kurs, for eksempel etikkurs. Et annet virkemiddel som brukes er å benytte titler som kundekonsulenter eller rådgivere, fremfor selgere (Kuvaas, 2008).

### **3.4.7 Oppsummering**

Oppsummert har vi sett at bankens styringsmekanismer kan påvirke de ansattes adferd, og dermed hvordan de ulike elementene i utlånsprosessen utspiller seg. For det første vil bedriftens kultur og de verdiene bedriften ønsker å styre etter ha stor påvirkning på de ansattes motivasjon, tankesett og adferd. Det vil også kunne si noe om hvilket internt press som eksisterer i bedriften. Videre vil bedriftens regler, rutiner og retningslinjer si noe om hvordan de ansatte skal håndtere de ulike elementene som inngår ved kredittkjøp. Om bedriften er medlem av autorisasjonsordningen vil si noe om hvordan rådgivningsrollen utspiller seg i prosessen. Videre er det regler og rutiner for hvordan banken skal foreta kredittvurdering, og hvordan opplysningsplikten og frarådingsplikten skal utøves. Vi har sett at bankens planlegging, budsjett og budsjettmål vil ha betydning for hva de ansatte velger å fokusere på, og at budsjettmål kan medføre internt press på å selge forbrukslån. Teori og empiri viser at ansatte vil fokusere og prioritere de arbeidsoppgavene som måles. Det vil derfor ikke være hensiktsmessig å kun måle det som kan måles på kort sikt, hvis det neglisjerer langsiktige måltall. Belønning og kompensasjon kan også brukes for å styre de ansattes adferd. Blir insentiveffektene for sterke kan dette få uheldige effekter ved at de ansatte opptrer umoralsk, og for egen vinning. Dette kan gå på bekostning av forbrukerens behov og interesser. Videre har vi sett at empiri viser at en form for variable avlønning i form av bonus er svært utbredt.

Til nå har vi presentert forhold knyttet til selve utlånsprosessen og elementer som inngår i bankens styringssystem. Noen utfordringer og problemer har blitt avdekket ved utlånspraksisen for forbrukslån. Vi vil i det videre presentere noen aktuelle tiltak som er foreslått for å få bukt med noen av disse problemene. Vi har valgt å ha størst fokus på

---

gjeldsregister ettersom det er forslaget som har fått gjennomslag, og som av flere omtales som det viktigste tiltaket (se for eksempel Finans Norge, 2017).

### 3.5 Gjeldsregister

I det følgende presenteres gjeldsregisterloven slik den er foreslått av barne- og likestillingsdepartementet. Vi ser også på hvordan gjeldsregister praktiseres i andre land og hvilke utfordringer innføringen av loven i Norge byr på. Videre sier vi noe om hvilke effekter registeret kan ha i forhold til kredittvurdering og fraråding, og hvordan det vil påvirke forbrukerhensynet.

Det har i lang tid vært diskusjon om å innføre et gjeldsregister for å begrense veksten i nordmenns opptak av forbruksgjeld. Denne våren la regjeringen frem forslag om lovvedtak. Etter planen vil loven tre i kraft 1. november i år (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016).

Slik det er nå har ikke finansforetakene mulighet til å få oversikt over privatpersoners utestående forbruksgjeld, annet enn det kundene oppgir selv. Informasjonen bankene innhenter utover dette er sjeldent fersk, eksempelvis kan mye ha inntruffet siden forrige selvangivelse ble utstedt. Ligningsdata kan være opptil 1,5 år gamle og derfor noe utvannet (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Nettopp mangel på opplysninger om gjeld synes å forårsake de alvorligste problemene. I en rekke gjeldsordningssaker har det vært innvilget flere millioner i forbrukskreditter på kort tid, til personer som ikke evner å betjene denne gjelden. Mye av kreditten ville ikke blitt innvilget i disse tilfellene dersom kredittyteren hadde hatt tilstrekkelig oversikt over kundens gjeldssituasjon. Slike saker er med på å illustrere behovet for et gjeldsregister.

Formålet med gjeldsregisterloven er å “legge til rette for en sikker, ordnet og effektiv registrering og utlevering av gjeldsopplysninger, noe som igjen skal bidra til sikrere og mer presise kredittvurderinger.” (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 32). Dette vil forhåpentligvis bidra til at færre får betalings- og gjeldsproblemer. Registeret er tenkt å inneholde en samlet oversikt over usikrede kreditter, deriblant forbrukslån og

kredittkortgjeld. På sikt er det ønskelig at det utvides med annen type gjeld, eksempelvis boliggjeld.

Departementet har kommet frem til at det bør åpnes for privat etablering av gjeldsregisterforetak etter særlig konsesjon (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Videre mener departementet at etablering og drift bør lovreguleres, men at det skal være frihet til å bestemme innretning og drift selv. Det påpekes at foretakene til enhver tid må kunne velge de løsninger som er både praktisk og kostnadmessig gunstig, samt at teknologiske nyvinninger kan utnyttes. Tillit blant de som skal registreres og befolkningen ellers skapes gjennom offentlig tilsyn, samt en viss grad av regulering.

Det foreslås at tilbydere av usikret forbrukskreditt skal være pliktig til å melde inn gjeld til registeret. Det foreslås ingen konsultasjonsplikt i høringsnotatet til Gjeldsregisterloven (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Det vil i praksis bety at bankene ikke er pliktig til å gjøre oppslag i gjeldsregisteret ved kredittvurdering. I flere andre europeiske land er innhenting av informasjon avhengig av at den enkelte institusjon selv har rapportert inn opplysninger til registeret. Bråthen et al. (2008) argumenterer for at profesjonelle långivere har et åpenbart behov og ønske om tilgang til et gjeldsregister, og at de derfor vil benytte det.

En fordel ved gjeldsregisteret er at det muliggjør bedre oversikt over egen gjeldssituasjon for forbrukerne selv. I dag kan det være vanskelig og tidkrevende å få oversikt over egen gjeldssituasjon og man må gjerne kontakte alle kreditorer for å få den totale oversikten. Det vil derfor være lettere for personer å komme seg ut av økonomiske vanskeligheter med en slik oversikt. Det vil også være arbeidsbesparende for kommunale gjeldsrådgivere som arbeider med å hjelpe privatpersoner ut av økonomiske problemer (Andersen & Lysbakken, 2016).

Et klart flertall av europeiske land har en form for gjeldsregister hvor de registrerer opplysninger om enkeltpersoners utestående gjeld, og som brukes i forbindelse med kredittvurdering. Opplysninger om eksisterende gjeld kalles positive opplysninger, og innebærer "opplysninger om gjeldsforpliktelser som ikke nødvendigvis er misligholdt" (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016 s. 28). Kun seks land i Europa, herunder Norge, har ikke denne typen register, ifølge en oversikt laget av International Finance Corporation i slutten av 2012. Fire av disse landene, inkludert Norge, registrerer og utveksler derimot



---

negative data, som er data om gjeld som er misligholdt (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). For eksempel er en betalingsanmerkning en opplysning om uoppgjort gjeld.

Informasjonsinnhenting er organisert på ulike måter i de ulike landene. 14 av landene har en offentlig administrering av registreringen. I noen av disse landene, som Spania, Italia, Portugal og Slovakia, samarbeider det offentlige med private aktører. I 16 land er gjeldsregistreringen arrangert i privat regi. Ferratti (2010) argumenterer for at gjeldsregistrering har en svært viktig funksjon, uavhengig om en offentlig eller privat aktør står bak. På grunn av dets viktige funksjon er det likevel viktig med en diskusjon vedrørende hvem som skal levere registeret. Ferratti (2010) påpeker at forskjellene han finner mellom privat og offentlig levering av registeret illustrerer at de er komplementære, heller enn substitutter. Han mener at privat leveranse av et gjeldsregister kan fremkalle en økning i lånevolum. Det vil indirekte være fordelaktig for forbrukere med god kredittscore (som ønsker å få innvilget høy kreditt), men også for långivere (som ønsker å innvilge høy kreditt).

Videre antas det at registeret vil redusere bankenes tap og gi økt profitt, og at dette vil gi forbrukere bedre lånebetingelser. Formodningen om nær ekvivalens mellom långivers profittmaksimering og forbrukeres interesser, sammenligner Ferratti (2010) med det kjente fenomenet "Adams usynlige hånd", som innebærer at når den enkelte handler i egeninteresse, er det til en bedring for alle (Stoltz, u.å.)

De juridiske grunnlagene for registrering og utlevering av gjeldsopplysninger er ulikt forankret i ulike land. De baseres enten på innhenting av samtykke fra lånekunden, eller på lovregulering. Det er imidlertid gjennomgående at det føres tilsyn med både de private og de offentlige registerordningene. Også flere land utenfor Europa har systemer for gjeldsregistrering, eksempelvis USA, Singapore, Sør Afrika, Colombia, Venezuela og Russland.

Flere studier tyder på at økt tilgang til informasjon, særlig tilgang til positive opplysninger ved kredittvurdering, gjør at kredittlyter er i bedre stand til å vurdere og forutse om kunden står i faresonen for å misligholde kreditten (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). International Finance Corporation (IFC) viser i en rapport fra 2012 til en studie hvor effekten av fullinformasjonsregistre (positive og negative kredittdata) ble undersøkt blant 34 banker

i perioden 2001-2002. Undersøkelsen vurderte effekter som saksbehandlingstid ved kredittsøknad, kostnader og mislighold. Vedrørende de to første forholdene oppga omtrent 50 prosent av bankene at “innføring av positive data har medført en forbedring tilsvarende 25 pst. eller mer” (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 28), mens henholdsvis 10 og 15 prosent oppga at utvidelsen ikke har hatt noe effekt på saksbehandlingstid og kostnader. Over 60 prosent av bankene oppga at misligholdstallene har sunket med 25 prosent eller mer, mens 5 prosent oppga at utvidelsen ikke har hatt effekt på misligholdet. På bakgrunn av flere studier konkluderte IFC med at kredittregistre som inneholder både positive og negative data gir et godt grunnlag for å kunne forutsi mislighold blant lånekunder. Erfaringer fra finansieringsselskapet Nordax Finans i Sverige tilsier at kredittvurderingene er blitt mer presise etter registrering av gjeldsopplysninger ble innført i 1993. Dessuten antas det at registreringen kan ha en mulig sidevirkning: en preventiv effekt på lånsøkere som i utgangspunktet vet at de ikke har ytterligere betalingsevne.

I Sverige ble Opplysningscentralen (UC) opprettet i 1977 med konsesjon til å registrere og utlevere gjeldsopplysninger. UC bestod kun av opplysninger knyttet til offentlig informasjon frem til 1993, men ble deretter utvidet med “Kreditregisteret” og “Missbruksregisteret”. Kreditregisteret består av positive gjeldsopplysninger, som gjeld knyttet til fast eiendom, gjeld til det offentlige, samt kredittkort og forbrukslån. Det er organisert slik at det inngås avtaler mellom UC og finansforetakene som ønsker tilgang til gjeldsopplysningene. Avtalen innebærer at UC kjøper informasjon fra finansforetakene, og at finansforetakene betaler for de opplysningene de henter fra registeret. De finansforetakene som innrapporterer informasjon til Kreditregisteret er de eneste som har tilgang til å kjøpe informasjon fra registeret. Gjeldsopplysninger er altså ikke tilgjengelig for de som ikke selger opplysninger til Kreditregisteret. Det er også pålagt å sende gjenpart av kredittopplysningen til den opplysningene gjelder. Kun registrerte finansforetak som er under aktivt tilsyn av Finansinspeksjonen kan innrapportere og kjøpe opplysninger fra Kreditregisteret.

UC tillater ikke kun kjøp av gjeldsopplysninger, men krever at det må gjøres en “Personopplysning”, for å få fullstendig oversikt over kundens situasjon. Her inngår informasjon om inntekt, boforhold, sivilstand, ulike typer gjeldsposter, misligholdt gjeld, samt opplysninger om antall henvendelser UC har hatt i løpet av det siste året om lånsøker. Dette er for at kredittyter skal få et mer fullstendig bilde av kundens økonomiske situasjon og dermed best mulig kredittvurderingsgrunnlag.

---

I 2012 ble “Kreditoversigten” etablert i Danmark av kredittopplysningsselskapet Experian, samt bransjeorganisasjonen Finans og Leasing. Registeret inneholder opplysninger om kundens navn, adresse, låntype, dato for innvilgelse, opprinnelig ramme og saldo. Løsningen er per i dag frivillig. Det gjøres kun oppslag når det foreligger konkrete lånesøknader, og kunden på forhånd har samtykket. Det stilles imidlertid strenge krav til samtykke ettersom den danske persondataloven ligger til grunn. Kunden har også mulighet til å gjøre oppslag i registeret selv via en selvbetjent løsning. Noe av formålet med gjeldsregisteret i Norge, er også å gi kunden selv mulighet til å holde oversikt over egen gjeldssituasjon.

Det har vært skepsis til innføring av et gjeldsregister i Norge. Ifølge Datatilsynet vil et gjeldsregister være en personvernulempe for mange av de registeret vil omfatte. Folk flest anser privatøkonomiske opplysninger som svært følsomme opplysninger (Datatilsynet, 2011). Ved at kredittytterne er pliktige å registrere gjeld, vil det ikke være frivillig deltakelse fra forbrukerens side. Videre argumenterer Datatilsynet for at mindre inngripende tiltak bør vurderes. Eksempelvis vil det være naturlig å innføre et pålegg om bedre kredittvurdering før det etableres et gjeldsregister. På den måten vil en kunne oppnå samme hensikt, mens en unngår at de privatpersonene som betjener gjelden sin på en forsvarlig måte, havner i et obligatorisk register. En annen innvending mot gjeldsregister er at gjeldsproblemene ikke er omfattende nok til at inngrepet er nødvendig (Regjeringen, 2016).

En utredning av Bråthen, Skalpe og Viken (2008) på vegne av departementet skulle gi svar på om det bør etableres et gjeldsregister. De konkluderte med at “det er usikkert om etablering av et gjeldsregister samlet sett vil gi de sosialpolitiske gevinstene som er ønskelige.” (Bråthen et al., 2008, s.8). Forfatterne mener det er usikkert i hvilken grad gjeldsregisteret vil oppfylle formålet om å unngå at kredittsøkere tar opp lån de ikke kan betjene. Det pekes også på at mangel på tilgang til gjeldsopplysninger er problematisk, men at gjeldsregister kun vil gjelde en liten andel av kredittsøkerne. Det vises også her til at gjeldsregisteret kan skape interessekonflikter i forhold til personvern. Dermed kan en stille spørsmål ved om det er riktig at alle skal registreres for å verne noen få “mot seg selv”. Det synes likevel å være stor enighet blant flere aktører om at et gjeldsregister er ønskelig.

Forbrukerrådet er en av aktørene som mener det ikke vil være tilstrekkelig med et gjeldsregister uten at det er en plikt til å benytte det (Forbrukerrådet, 2016a). De mener det er nødvendig med en plikt til å gjøre oppslag for å sikre en forsvarlig utlånspraksis.

Forbrukerrådet uttrykker i sitt høringssvar fra 2013 bekymring for mulige konsekvenser av at oppslag i gjeldsregisteret vil være frivillig. “For eksempel vil aktører med velutviklede kunderegistre som dekker store andeler av befolkningen ikke nødvendigvis være motivert til å benytte et åpent gjeldsregister, som de vet benyttes av konkurrenter.” (Forbrukerrådet, 2013, s. 2).

En annen potensiell utfordring som trekkes frem med manglende konsultasjonsplikt er at det muliggjør spekulering i salg for useriøse aktører. Ettersom kundens opplysningsplikt etter gjeldende rett vektlegges tyngre enn kredittytters undersøkelsesplikt legges det til rette for å utnytte gjeldregistrets frivillighet til egen fordel. Ved å ikke benytte gjeldsregisteret og dermed ikke kjenne til alle forhold ved kundens økonomi kan banker innvilge lån som ikke burde vært gitt og realisere kortsiktig gevinst, selv om dette ikke er til kundens beste. Forbrukerrådet argumenterer for at aktørene har en motivasjon i at forbrukere har forbruksgjeld og et gjeldsregister alene ikke vil endre motivet. De mener det må balanseres med andre virkemidler (Forbrukerrådet, 2016a).

Ifølge Ferratti (2010) er gjeldsregistrering en interessekonflikt mellom tre parter: forbrukeres rett til datavern, finansinstitusjoners risikostyring og myndighetenes tilsyn med finansbransjen. Han mener behovet for gjeldsregistrering ofte blir sett på fra långivers perspektiv og at forbrukerhensynet forsømmes. Registrering av gjeldsopplysninger er en trussel i forhold til forbrukervernet ettersom flere kilder til data om forbrukere gjør at det raskt blir mange opplysninger om enkeltindivider tilgjengelig for tredjeparter.

Bankene vil ha frihet til å velge selv i hvilken grad de vil vekte eksisterende kredittgjeld i sine kredittvurderinger, både generelt i sin policyutforming og i enkelttilfeller. Det er usikkert i hvilken grad bankene vil inkludere registeret i sin utlånspraksis og prosedyrer, spesielt ettersom bankene ikke er pliktig til å gjøre oppslag. Det vil dermed kunne oppfattes som retningslinjer. Finanstilsynet har gjort undersøkelser som viser at det ofte tar tid for banker å implementere nye retningslinjer. Når det gjelder frarådingsplikten for eksempel, har de funnet manglende interne retningslinjer og tilfeller der de interne retningslinjene ikke er fulgt (Forbrukerrådet, 2012). Forbrukerrådet viser til retningslinjene for fakturering av kredittkortgjeld der aktørene ikke respekterer retningslinjene (Forbrukerrådet, 2016a). Man kan ikke trekke direkte konklusjoner fra dette i forhold til hvordan bankene vil forholde seg

---

til et gjeldsregister, men det er nær anliggende å tro at bankene i varierende grad vil integrere registeret i sine retningslinjer og prosedyrer.

### 3.5.1 Kredittvurdering og gjeldsregister

Kredittvurdering er et av elementene i utlånsprosessen som forventes å bli påvirket av gjeldsregisteret. Ifølge barne- og likestillingsdepartementet vil registrering av forbrukskreditt kunne ha betydning for selve kredittvurderingen på to måter (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Gjeldsopplysninger vil for det første bli hensyntatt i beregning av kredittscore hos kredittopplysningsforetakene. I tillegg vil det kunne gjøres direkte oppslag i registeret for å vurdere individuell betalingsevne, samt verifisere kundens egne opplysninger om kredittgjeld på søknadstidspunktet. Bråthen et al. (2008) skrev i sin utredning at gjeldsregisteret kan innføres som en rutinesjekk hos kredittyttere ved større beløp, mens det ikke vil være naturlig med en slik kontroll for mindre beløp.

Kredittyttere vil selv kunne bestemme hva slags vektning gjeldsinformasjonen skal ha i beregning av kredittscore (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Hvilken betydningen gjeldsinformasjonen vil ha for utlånspraksisen vil altså avhenge av policyutformingen i det enkelte selskapet. Banken kan også variere gjeldsopplysningenes betydning i enkelttilfeller. Som diskutert i kapittel 3.2.1 har bankene ulik risikoprofil og det kan tenkes at de bankene som tar høyest risiko vil ta mindre hensyn til forbruksgjelden og gjeldsregisteret. Barne- og likestillingsdepartementet (2016) viser til eksempler på dette fra Sverige, der enkelte selskap unnlater å gjøre oppslag i registeret (Opplysningscentralen) grunnet deres høye risikotakning. Slik praksis forekommer gjerne i banker som tilbyr små kredittlån til høy rente.

Formålet med et gjeldsregister er blant annet å legge til rette for bedre og mer korrekte kredittvurderinger (Finanstilsynet, 2016b). Dersom gjeldsregisteret kun benyttes til beregning av kredittscore vil det ikke være tilstrekkelig for å vurdere den enkelte lånsøkeres betalingsevne ytterligere enn uten et slikt register (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Det må også muliggjøre oppslag for kredittyttere for å sjekke enkeltkunders gjeld og de forpliktelsene som medfører.

Forbrukerrådet (2011) mener det er vanskelig for finansforetakene å foreta en god og tilstrekkelig kredittvurdering uten et gjeldsregister. I høringssvaret fra Forbrukerrådet angående gjeldsregisterloven presenteres et behov for en mer presis kredittvurdering, og at lovverket må tilpasses for å sikre nettopp dette (Forbrukerrådet, 2016b).

På bakgrunn av diskusjonen over ser det ut til at gjeldsregisteret vil gi bankene et bedre utgangspunkt for å foreta kredittvurderinger. Hvordan banker vil implementere registeret i sine kredittvurderingsmetoder er noe usikkert. Det samme gjelder hvilken vektning gjeldsinformasjonen vil få i kredittvurderingen.

### **3.5.2 Frarådingsplikten og gjeldsregister**

Flere mener at gjeldsregisteret også vil ha betydning for hvordan frarådingsplikten benyttes i forbindelse med usikret gjeld. Andersen og Lysbakken (2016) hevder at det kreves en korrekt gjeldsoversikt for at frarådingsplikten skal være reell. Et gjeldsregister vil bidra til at kredittgivere får et mer korrekt bilde av gjeldssituasjonen til lånsøkere, og dermed gi et bedre grunnlag for vurderinger som skal foretas med bakgrunn i den lovbestemte frarådingsplikten (Bråthen et al., 2008). Registeret kan også ha en annen effekt når frarådingsplikten blir mer reell. I dag kan långiver basere seg på opplysninger gitt av kunden, men ved et gjeldsregister vil bankene få et tydeligere ansvar for å sikre at opplysningene er korrekte (Bråthen et al., 2008). En konsultasjonsplikt ville økt dette ansvaret ytterligere.

Jusshjelpa og Juss-buss er også av den oppfatning av at bankene får et bedre grunnlag for benyttelse av frarådingsplikten ved innføring av et gjeldsregister (Juss-buss, 2013; Åpen høring i Stortingets finanskomité, 2017). Ifølge Jusshjelpa vil et samlet gjeldsregister effektivisere bruken av frarådingsplikten. Juss-buss mener et av gjeldsregisterets viktigste formål er at frarådingsplikten skal få en viktigere praktisk betydning enn det den har i dag. At frarådingsplikten i større grad vil fungere etter sin hensikt mener de er det viktigste argumentet for et gjeldsregister. Juss-buss argumenterer videre for at dagens ordning ikke gir god nok vurdering av låntakerens økonomiske situasjon, som medfører at frarådingsplikten kan bli illusorisk. Med et gjeldsregister vil bankene kunne foreta bedre kredittvurderinger og få bedre mulighet til å vurdere fraråding.

---

På den måten vil bankenes ansvar skjerpes og bankene vil kunne holdes ansvarlig dersom frarådingsplikten ikke overholdes. Ifølge Juss-buss vil dette bidra til beskytte låntakere mot useriøse aktører. Selv om et gjeldsregister kan bidra til å effektivisere frarådingsplikten, vil det være usikkert i hvilken grad gjeldsofferproblematikk vil bli motvirket (Bråthen et al., 2008).

Flere studier har konkludert med at formålet med frarådingsplikten ikke er tilfredsstillende oppfylt (jf. kapittel 3.3.3). Spørsmålet er om innføring av et gjeldsregister vil påvirke dette. Et gjeldsregister er ment å effektivisere frarådingsplikten, gjøre den mer reell og gi bankene større ansvar. Hensikten med frarådingsplikten er å beskytte forbrukeren. Ifølge Hveem og Nyhus (2013) er hensikten oppfylt i de tilfeller der banken burde frarådet, men ikke har gjort det. Motsatt er den ikke oppfylt hvis bankene har frarådet, ettersom kunden må bære hele ansvaret med lånet. Hvis frarådingsplikten blir mer reell som følge av gjeldsregisteret vil det derfor ikke være grunnlag for å anta at hensikten i større grad vil oppfylles.

### **3.5.3 Oppsummering**

I dette kapitlet har vi først og fremst presentert registerets formål slik det fremkommer i høringsnotatet. Vi har også vært inne på utbredelsen av gjeldsregistrering i andre land og sett at det varierer hvorvidt land har offentlig eller privat levering av registeret. Ifølge Ferratti (2010) er et samarbeid mellom private og offentlige aktører fordelaktig, men foreløpig ser det ut til å etableres i privat regi i Norge. Vi har også sett at det er noen utfordringer knyttet til innføring av gjeldsregister, blant annet mener Datatilsynet at det er en personvernulempe og at mindre inngripende tiltak bør vurderes.

Det ser ut til at gjeldsregisteret kan ha positive effekter, for eksempel med å forbedre bankenes kredittvurderinger. Det vil også kunne gjøre frarådingsplikten mer reell. Det er likevel usikkert i hvilken grad det vil være tilstrekkelig for å redusere gjeldsproblemer knyttet til forbrukslån. Flere aktører mener at et gjeldsregister ikke vil være tilstrekkelig for hindre at personer havner i økonomisk uføre (se for eksempel Forbrukerrådet, 2016a; Andersen & Lysbakken, 2016). I det videre vil vi se på andre aktuelle tiltak som har vært diskutert.

## 3.6 Andre aktuelle tiltak

Det foreslått en rekke tiltak for å begrense den økende kredittgjelden. Ifølge Andersen og Lysbakken (2016) er det ikke mulig å forhindre gjeldsproblemene med kun ett tiltak og de argumenterer for at en rekke ulike tiltak må sees i sammenheng for å få ønsket effekt. Vi vil i det følgende presentere ulike tiltak med utgangspunkt i Andersen og Lysbakkens Representantforslag om gjeldsproblematikk (2016).

### 3.6.1 Rentetak

Et tiltak som har blitt diskutert som et mulig virkemiddel for å dempe opptak av forbrukslån er å innføre et rentetak på slike lån. Rentetak kan være utformet på ulike måter, men handler i all hovedsak om å begrense størrelsen på utlånsrenten til kredittyttere ved bruk av reguleringer (Meld. St. 34 (2016-2017), 2017). Andersen og Lysbakken (2016) mener at innføringen av et rentetak vil kunne bidra til å dempe kredittytters interesse av å gi lån til mennesker med dårlig betalingsevne. I dag er det ingen begrensing på renten på lån, og det er kredittyster som avgjør hvor høy den skal være. Dette vil i praksis føre til at de som kommer dårligst ut av kredittvurderingen med svakest betalingsevne, vil få de høyeste rentene ettersom kredittyttere beregner høyest risiko på denne kundegruppen. Det kan dermed føre til at allerede svakerestilte personer får enda større, og i noen tilfeller uhåndterbare, betalingsforpliktelser.

Forbrukerrådet er enige i at det ikke er nok med et gjeldsregister alene (Forbrukerrådet, 2016b). De mener det bør diskuteres å innføre et system for rentetak parallelt med dette. Erfaringer fra andre land viser at rentetak er vellykket implementert og fungerer etter sin hensikt. EU-kommisjonen har vist dokumentasjon på at et rentetak bidrar til å dempe kredittveksten. Forbrukerrådet påpeker at det bør utredes i hvilken grad europeiske erfaringer stemmer overens med norske.

Innføring av rentetak kan også medføre negative konsekvenser. Det kan føre til redusert tilbud av kreditt, økende långivning fra illegale aktører, i mindre grad gjennomsliktige totalkostnader, i tillegg til redusert konkurranse og økt etterspørsel av forbrukslån (Meld. St. 34 (2016-2017), 2017).



---

Verdensbanken konkluderte med at det finnes mer effektive virkemidler enn rentetak for å redusere rentenivået, men har også kommet med anbefalinger for utforming av rentetak dersom det besluttes å innføres (Maimbo & Gallegos, 2014). I rapporten fra Verdensbanken påpekes det at dersom rentetak innføres bør det kun være som et element i en mer helhetlig politikk. Effektive rammeverk for forbrukervern er blant tiltakene som rapporten trekker frem. Videre nevnes gjennomsiktede priser, kunnskap om personlig økonomi og lett tilgang på kredittinformasjon både for kredittyter og forbrukere som mer effektive metoder. Behovet for opplæring i personlig økonomi er diskutert i kapittel 3.1.2.

### **3.6.2 Gjeldsrådgivning**

Forbedring i gjeldsrådgivningstjenester er foreslått av Andersen og Lysbakken (2016) som et tiltak mot gjeldsproblematikk. Gjennom sosialtjenesteloven er kommunen pliktig å drive økonomisk rådgivning (Sosialtjenesteloven, 2009). Fremveksten av private gjeldsrådgivere, både seriøse og useriøse, tyder imidlertid på at det er et stort underskudd av kvalifiserte rådgivere av denne typen (Andersen & Lysbakken, 2016). Forbrukerrådet mener det er et udekket behov for gratis, internettbasert selvhjelpsverktøy til den gruppen som fortsatt har en viss betalingsevne, men som mangler verktøy og veiledning (Forbrukerrådet, 2011). Dette vil ifølge Forbrukerrådet virke forebyggende før situasjoner blir uhåndterlige og ender i offentlig gjeldsordning. Regjeringen må bevilge midler til etablering og drift, samt påse at slike tjenester driftes av aktører med godt omdømme både blant forbrukere og kreditorer.

I dag tilbys økonomisk rådgivning gjennom NAV hvor hensikten er å gjøre vedkommende i stand til å styre sin egen økonomi (NAV, 2008). En masterutredning fant at ventetiden på NAV-kontorene kan være opp til 12 måneder, i motsetning til hos private aktører, hvor kundene kunne få et møte dagen etter (Drange & Nordby, 2013). Hovedårsaken til dette var mangel på ressurser, NAV-kontorene var preget av underbemanning. Lang ventetid kan forverre situasjonen for skyldnere og er derfor et viktig element i tjenesten.

### **3.6.3 Innstramming i markedsføring for usikret kreditt**

Andersen og Lysbakken (2016) foreslår en innstramming i markedsføring for usikret kreditt og viser til den aggressive markedsføringen som legger et massivt press på forbrukere til å ta opp dyre forbrukslån. For at kunden skal få god og nøytral informasjon om kredittavtalen

foreslo Forbrukerombudet i fjor en ny forskrift om markedsføring av kreditt (Finanstilsynet, 2016b). Sentrale faktorer her var eksempelvis forbud mot markedsføring av lett tilgjengelighet av penger og hurtigheten i forhold til svar på kredittsøknaden. Det var også forslag om et forbud mot at det å inngå en kredittavtale kan være et vilkår for å oppnå mer fordelaktige vilkår på andre kjøpsavtaler. Forslaget ble sendt til vurdering i Barne- og likestillingsdepartementet som utredet hvilke muligheter som finnes for å regulere markedsføringen av kreditt. Utredningen så på svakheter ved dagens lovgiving og kom blant annet med anbefalinger om å innføre regler for målrettet kredittmarkedsføring med hensikt om å begrense gjeldsopptak (Jørgensen, 2016).

Myndighetene har nylig innført forskrift om markedsføring av kreditt med der målet er å begrense gjeldsveksten og forebygge gjeldsproblemer (Regjeringen, 2017). Reguleringene trer i kraft 01.07.2017 (Forskrift om markedsføring av kreditt, 2017). I den endelige reguleringen er det opplistet en rekke elementer som ikke skal fremheves ved markedsføring av kreditt. Det inkluderer hvor raskt man kan få lånet, hvor raskt man får svar, at det er lett å få lån, at søknadsprosessen er enkel og at kreditten er lett tilgjengelig på alternative måter. Forskriften er tenkt å i større grad beskytte forbrukere fra aggressiv markedsføring og på den måten styrke forbrukerhensynet.

### **3.6.4 Øke bankenes ansvar**

Bolstad (2017) mener det vil kreve et løft av både myndigheter, politikere, banker og skoler for å begrense veksten i forbrukslån vi ser i dag. Han mener likevel det er bankene som har hovedansvaret. Et av forslagene til Andersen og Lysbakken (2016) handler nettopp om å øke bankenes ansvar for innkrevingen. Ved å gjøre det mindre attraktivt å gi denne type lån er målet å begrense usikrede lån og kreditt. De foreslår at det ses på muligheten å innføre "egen-inkasso" der bankene må stå for inkassovirksomheten for egne utlån, istedenfor å kunne selge gjelden til inkassoselskaper som krever høye renter og gebyrer som fører til at smålån kan vokse til det u håndterbare.

Forbrukerrådet er enige i forslaget om at kredittyttere må få et større økonomisk ansvar for innkrevingen og at dette vil ha en positiv påvirkning på bankenes ansvarlighet (Forbrukerrådet, 2011). De er skeptiske til at bankene kan selge lån til personer som egentlig ikke har betjeningsevne uten særlig risiko ettersom det som regel inndrives full erstatning fra

---

skyldner. Inndrivningen skjer gjerne via inkassoselskaper, og hvis kunden ikke betaler går det offentlige inn med tvangsinnndrivning. I høringssvaret vedrørende gjeldsregisterloven argumenterer Forbrukerrådet for konsultasjonsplikt som muliggjør begrensning i kredittytters tilgang på hjelp fra det offentlige (Forbrukerrådet, 2016b). Dersom bankene har unnlatt å konsultere registeret vil de i større grad måtte bære ansvaret for inndrivningen selv. Forbrukerrådet mener at konsultasjonsplikt og økt bruk av “egen-inkasso” ville sikret at risikoen av dårlig kredittvurdering i større grad vil ligge hos banken som opptrådte slik at risikoen oppsto.

Et annet forslag som trekkes frem i representantforslaget å begrense muligheten for overdragelse av gjeld, herunder salg av fordringer mellom kredittinstitusjoner (Andersen & Lysbakken, 2016). Andersen og Lysbakken (2016) hevder dette vil øke forbrukervernet og begrense det attraktive markedet for kjøp og salg av kreditt. De mener en slik begrensning vil bidra til at hensynet til forbrukeren ikke går på bekostning av kredittytters profitt. Videre trekkes det frem at kredittyttere bør få ansvar for å dekke rettsgebyrer for å begrense forbrukerens betalingsforpliktelser (Andersen & Lysbakken, 2016). Gebyr ved utleggsforretning eller tvangssalg utgjør i dag en stor andel av kostnadene ved et mislighold, som forbrukeren bærer hele ansvaret for. På denne måten vil begjæring av utlegg i tilfeller der det åpenbart ikke vil føre frem, forebygges. Alternativt foreslås det at disse gebyrene reduseres slik at det ikke er disse kostnadene som gjør betalingsforpliktelsene u håndterbare for forbrukeren.

### **3.6.5 Oppsummering**

I dette kapitlet har vi presentert en rekke tiltak som kan være aktuelle for å redusere gjeldsproblemer knyttet til forbrukslån. Vi har sett at andre land har hatt gode erfaringer med rentetak, men at det også kan ha negative konsekvenser, som for eksempel økende långivning fra illegale aktører. Når det gjelder gjeldsrådgivning kan fremveksten av private gjeldsrådgivere tyde på at etterspørselen er stor - og at tilbudet bør økes. Vi har også sett at Forbrukerombudet i fjor foreslo en ny forskrift om markedsføring av kreditt, og at denne nå er lovfestet. Avslutningsvis har vi diskutert ulike tiltak for å øke bankenes ansvar. Ved å gjøre salg av forbrukslån mindre attraktivt er målet å begrense denne type lån og styrke forbrukervernet.

### 3.7 Oppsummering teori

Teorien vi har tatt for oss er ment å gi et grunnlag for å vurdere utlånspraksisen til bankene i utvalget vårt. I kapittel 2 ga vi en presentasjon av bransjen og produktet, og så hvordan husholdningers gjeld, og særlig forbruksgjeld, har vokst raskere enn inntektsveksten.

I kapittel 3.1.1 forklarte vi at forbrukerhensynet handler om å ivareta forbrukeres rettigheter og interesser i markedet (United Nations, 2003). Vi viste at økonomisk kunnskap er viktig for at forbrukeren skal være i stand til å ta gode beslutninger i finansmarkedene. En rekke undersøkelser har funnet at økonomikompetansen er lav, særlig blant unge (Nyhus & Refvik, 2016).

I kapittel 3.2.1 redegjorde vi kort om bankenes forretningsmodell og illustrerte hvordan lån uten sikkerhet gir høy rente til kunden (Døskeland, 2014). Deretter ga vi en generell beskrivelse av utlånsprosessen, og så blant annet at banker gjerne bruker agenter og affiliter aktivt for å nå ut til kunden. Vi så at kredittyter kan inneha flere roller, og at disse kan være motstridende og i konflikt med kundens interesser (Forbrukerrådet, 2012).

En viktig del av utlånsprosessen er vurdering av låntakers betalingsevne og -vilje. I kapittel 3.3.1 redegjorde vi for hva en slik kredittvurdering innebærer, og så at praksisen blir kritisert av blant annet Forbrukerrådet (2011). Videre forklarte vi kundens informasjonsplikt, som innebærer at kunden har et ansvar for å oppgi korrekte opplysninger. Når kundens lån blir innvilget er kredittyter pålagt å opplyse om lånets vilkår og forpliktelser. Dette omtales som opplysningsplikten, og ble redegjort for i kapittel 3.3.2. Dersom det fremkommer for kredittyter at kunden kan få problemer med å betjene lånet, skal kredittyter etter finansavtaleloven § 47, fraråde kunden å ta opp kreditten (Finansavtaleloven, 1999). Frarådingsplikten hensikt ble gjennomgått i kapittel 3.3.3. Vi så også at intensjonen med plikten i liten grad har utfoldet seg, ettersom svært få tar til seg frarådingen. I tillegg så vi at tidligere forskning viser at den i liten grad benyttes i forbindelse med forbrukslån (Hveem & Nyhus, 2013).

I kapittel 3.4 presenterte vi styringsmekanismer med utgangspunkt i Malmi og Browns (2008) styringspakke. Styring ble definert som de verktøy og virkemidler som brukes for å

sikre kontroll og samsvar mellom beslutninger, og overordnede mål og strategier i bedriften. Vi så at bankens styringsmekanismer kan påvirke adferden til de ansatte, og dermed hvordan elementene i utlånsprosessen utspiller seg. Blant annet så vi at bruk av bonussystemer er vanlig i bankbransjen, og at for sterke insentiveffekter kan få uheldige effekter.

Gjeldsregister er blant tiltakene som skal redusere gjeldsproblematikken. I kapittel 3.5 presenterte vi hensikten med registeret slik den er foreslått av barne- og likestillingsdepartementet. Vi så at hensikten med registeret hovedsakelig er å legge til rette for registrering og utlevering av gjeldsopplysninger, for å oppnå sikrere og mer presise kredittvurderinger (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016, s. 32).

Avslutningsvis i teorikapittelet tok vi for oss andre tiltak som er foreslått for å begrense utviklingen i kredittgjeld, med utgangspunkt i Andersen og Lysbakkens representantforslag om gjeldsproblematikk (2016). Rentetak ble diskutert, og vi så at andre land har hatt god erfaring med det, men at det også kan ha negative konsekvenser. Ulike tiltak for å øke bankenes ansvar ble også gjennomgått. Vi så også at Forbrukerombudet i fjor foreslo en ny forskrift for kredittmarkedsføring, og at denne nå er lovfestet. Det overordnede målet med tiltakene er å gjøre salg av forbrukslån mindre attraktivt, og slik begrense forbrukslån og styrke kredittvurderingen.

## 4. Metode

I dette kapittelet vil vi beskrive og begrunne valg av forskningsdesign, utvalg av informanter, analyse og gjennomføring av datainnsamlingen. Avslutningsvis vil foreta en vurdering av metodekvaliteten og forklare hvordan vi har forholdt oss til forskningsetiske prinsipper.

### 4.1 Forskningsdesign

Her gis en beskrivelse og begrunnelse for vårt valgt av forskningsdesign. En forskningsprosess går ifølge Johannessen, Christoffersen og Tuft (2010) over fire faser; forberedelse, datainnsamling, dataanalyse og rapportering. Resultatet av forskningen kan være bekreftelse av eksisterende kunnskap, eller funn av ny kunnskap. I starten av arbeidet må det tas stilling til hva og hvem som skal undersøkes, samt hvordan undersøkelsen skal gjennomføres. Denne planleggingen kalles gjerne for forskningsdesign (Johannessen et al., 2010). Forskningsdesign handler om den metoden man velger for å tilegne seg informasjon i tilnærmingen til problemstillingen. Sentrale kriterier ved valg av design er tidsdimensjon, utvalg og datatype (Johannessen et al., 2010). Masteroppgavens omfang tilsier innhenting av data fra en avgrenset, kort periode og betegnes som en tverrsnittsundersøkelse. Dette gir et øyeblikksbilde av fenomenet vi forsker på.

Det skilles gjerne mellom følgende hovedkategorier; eksplorativt, deskriptivt og kausalt design. Eksplorativt design benyttes i situasjoner hvor man ønsker å skape ny innsikt, og kjennetegnes av fleksibilitet (Ghauri & Grønhaug, 2010). Vår utredning er i hovedsak basert på denne type design. Eksplorativt design muliggjør at vi som forskerne kan tilegne oss kunnskap om tema og bransje underveis i arbeidet.

For å svare på vår problemstilling finner vi det mest hensiktsmessig å benytte en kvalitativ tilnærming. Problemstillingen er forholdsvis kompleks, og vi ønsker innsikt i, og forståelse for et fenomen, noe som gjør kvalitativ metode godt egnet. Kvalitativ tilnærming lar oss utarbeide tolkninger av fenomener uten å være avhengig av numeriske målinger, og en går gjerne dypere enn den informasjonen som samles inn gjennom kvantitativ metode (Zikmund,

---

Babin, Carr, & Griffin, 2013). I vårt arbeid vil vi innhente store mengder data fra hver informant, noe som gjør at dybdeintervju er hensiktsmessig innsamlingsmetode. Vi har valgt semistrukturert intervju, som er en form hvor en overordnet intervjuguide ligger til grunn (se appendiks 3), men som samtidig gir rom for å stille tilleggsspørsmål og for å oppklare eventuelle uklarheter (Johannessen et al., 2010).

## 4.2 Utvalg

I det følgende gir vi en beskrivelse av utvalgsstrategi og hvordan vi gikk frem for å rekruttere informanter. For å komme frem til bankene vi ønsket å ha med i utvalget benyttet vi en kriteriebasert utvelgelse, som innebærer at vi velger banker ut fra bestemte kriterier. Vi tatt utgangspunkt i banker som holder til i store byer. En årsak bak dette valget var at Garaas og Grindland (2014) i sin utredning oppfordret til å se hvordan utlånspraksisen er, og hvordan frarådingsplikten utøves, i større byer. De begrunnet dette med at kundeforhold i mindre byer, slik de tok for seg, ofte preges av personlige bekjentskap mellom kunde og rådgiver. Vi har tatt utgangspunkt i å rekruttere ansatte i storbanker og forbruksbanker som har kjennskap til bankens praksis i forbindelse med forbrukslån, samt at personen har god kjennskap til bankens styringssystem.

Rekrutteringen tok utgangspunkt i et informasjonsbrev (se appendiks 1) som ble sendt på e-post til informanter vi anså som aktuelle, eller gjennom kontaktskjema på bedriftenes nettsider. I noen tilfeller har personene vi kontaktet selv stilt opp, andre ganger har henvendelsen vår blitt videresendt internt. Vi har også benyttet egne nettverk og kontaktpersoner til å komme frem til våre informanter. Dette omtales gjerne som snøballmetoden (Johannessen et al., 2010). Vi har også hatt kontakt med direktør for Finans i Forbrukerrådet, Jorge Jensen, som tipset oss om aktuelle informanter. For å få en nyansert tilnærming til problemstillingen, og avdekke mulige like og ulike synspunkt, ønsket vi å intervju informanter fra storbanker som tilbyr forbrukslån som en del av sitt produktspekter, og informanter fra rene forbruksbanker som hovedsakelig tilbyr usikrede lån.

Utvalget kan sies å være nokså homogent, ettersom det er liten variasjon ut fra sentrale kjennetegn som for eksempel kjønn, alder og bransje. Utvalget består av 14 menn og én kvinne, fra til sammen tolv ulike banker, se tabell 2. Noen av informantene kommer fra

relativt nyoppstartede banker og har begrenset erfaring i den aktuelle banken. Flere oppgir at de tidligere har jobbet i andre banker. Det gjør at de aller fleste av våre informanter har lang erfaring i bransjen.

Informantene i utvalget besitter ulike type stillinger på ulike nivå i banken. Dermed kan de ha noe ulik kunnskap om intern styring i banken og ha ulik erfaring med temaene vi tar for oss i intervjuet. Eksempelvis er to av våre informanter finansielle rådgivere, som vil ha større grad av daglig kontakt med kunder enn de som sitter i ledelsen. Videre kan det tenkes at de som innehar leder- og ansvarsposisjoner i større grad er opptatt av å fremstille banken som ansvarsfull, men at de også i større grad kan uttale seg om styringen i banken.

Det kan være vanskelig å avgjøre hva som er tilstrekkelig antall intervjuer for at utvalget kan antas å være representativt, men oppgavens omfang setter en viss begrensning. I utgangspunktet ønsket vi et likt antall storbanker og forbruksbanker, men ettersom responsen var noe mindre fra storbankene utgjør disse færre enn forbruksbankene i vår oppgave. Utvalget besto til slutt av fem storbanker og syv forbruksbanker. Under noen av intervjuene stilte bankene opp med to informanter. Oversikt over informanter presenteres i tabell 2.



Type bank	Informantens rolle i banken
Storbank 1	Operativt nivå
Storbank 2	Administrativt nivå
Storbank 3	Operativt nivå
Storbank 4	Administrativt nivå
Storbank 5	Administrativt nivå
Forbruksbank 1	Administrativt nivå
Forbruksbank 2	Administrativt nivå
Forbruksbank 3	Administrativt nivå
Forbruksbank 4	Administrativt nivå
Forbruksbank 5	Administrativt nivå
Forbruksbank 6	Administrativt nivå
Forbruksbank 7	Administrativt nivå

**Tabell 2:** Oversikt over informanter

## 4.3 Datainnsamling

I det følgende vil vi presentere vår fremgangsmåte for å samle inn sekundærdata og primærdata.

### 4.3.1 Sekundærdata

Sekundærdata kan være en nyttig kilde til informasjon som kan bidra til å løse forskningsspørsmålet, men gir også et godt utgangspunkt til å få en bedre forståelse av problemstillingen (Ghauri & Grønhaug, 2010). Et av formålene med sekundærdata er at det gir et utgangspunkt for benchmarking og sammenlikning med den primærdataen vi samler inn.

I arbeidet med teorikapittelet tilegnet vi oss kunnskap om temaer som var relevante for vår utredning. Arbeidet startet med en eksplorerende fase der vi hentet inn sekundærdata gjennom såkalte skrivebordundersøkelser, det vil si undersøkelser som baserer seg på å samle inn sekundærdata om markedssystemet (Hansen, 2015). Det skilles gjerne mellom tre ulike former for sekundærdata: prosessdata, forskningsdata og transaksjonsdata. Prosessdata er data som oppstår i tilknytning til den løpende aktiviteten i samfunnet, eksempelvis avisartikler. Forskningsdata er data som er samlet inn av andre forskere, som for eksempel tidligere masterutredninger eller offentlig statistikk. Transaksjonsdata er samlet inn og lagret på grunn av sin økonomiske eller administrative verdi, som for eksempel regnskap eller bransjestatistikk.

Prosessdata ble samlet inn blant annet gjennom søk i avisartikler i databasen A-tekst. Forbrukslån er et tema som er svært aktuelt og media er en nyttig kilde for å holde seg oppdatert. Det ble derfor viktig å holde seg jevnlig oppdatert gjennom kilder som e24 og Dagens Næringsliv. Forskningsdata ble innhentet ved gjennomgang av relevant akademisk faglitteratur. Gjennom databasen Business Source Complete fant vi vitenskapelige tidsskrifter som ga teorien et internasjonalt bidrag. Vi fant flere masterutredninger som omhandlet temaet, med ulike vinklinger, som har vært til stor nytte. Vi fikk også tilsendt forskningsarbeid fra blant annet Jorge Jensen i Forbrukerrådet og Christian Poppe i SIFO. Videre har vi benyttet oss av regnskapsdata, samt offentlige rapporter og statistikk fra blant annet Finanstilsynet og SSB. Dette utgjorde vår transaksjonsdata.

Vi tok også kontakt med fagdirektør for finans i Forbrukerrådet, Jorge Jensen, for en samtale om temaet. I tillegg har vi fått gode innspill og tilgang til nyttig litteratur fra administrasjonen i Econa. Samlet ga dette oss et godt grunnlag for innsamling av primærdata.

### **4.3.2 Primærdata**

Hovedtyngden av datagrunnlaget i oppgaven er primærdata samlet inn gjennom dybdeintervjuer. Basert på sekundærdataen utarbeidet vi en intervjuguide med de temaene vi ønsket å gjennomgå med informantene. Formålet med intervjuene var å få en dypere innsikt i deres utlånspraksis og avdekke ulikheter og likheter mellom bankene.

Spørsmålene ble utformet med utgangspunkt i bankenes utlånspraksis og de elementer som inngår her: generelt om utlånsprosessen, kredittvurdering, bruk av opplysningsplikten og frarådingsplikten, bankens styringsmekanismer, samt holdninger til et gjeldsregister og oppfattelser til hvordan et slikt register vil endre deres praksis. Vi utformet spørsmål som gjorde det mulig å besvare problemstillingen, og la dermed vekt på hvordan de ulike elementene i utlånspraksisen ivaretar forbrukerhensynet. Noen av temaene i intervjuguiden ble ikke diskutert i like omfattende grad blant alle informantene. I noen tilfeller uttalte informantene seg begrenset på spørsmål knyttet til styringsmekanismer. På spørsmål om bedriftskultur ønsket for eksempel en informant at vi slo av lydopptaket. Noen ønsket ikke å uttale seg om alle elementene ved den interne styringen til oss som utenforstående.

## 4.4 Dataanalyse

Etter innsamling av data følger analyse. Her gis en beskrivelse av måten vi har analysert vår innsamlede data på. Analyse handler om å tolke og forklare den dataen som er samlet inn (Andersen, 2013). Formålet er å omarbeide data til informasjon, gi dataen mening og skape en forståelse (Ghauri & Grønhaug, 2010). I vår utredning benytter vi en kvalitativ tilnærming for vår analyse.

Det er mange utfordringer ved kvalitativ analyse, vi var derfor nøye med å følge Ghauri & Grønhaugs (2010) strategier og prosedyrer for å håndtere disse og sikre kvalitet i analysen. Klassifisering og sammenligning er en essensiell del av enhver dataanalyse. Vi dannet oss først et overblikk ved å skrive intervjuene ut i sin helhet basert på notater og lydopptak. Transkriberingen gjorde vi rett i etterkant av hvert intervju, som gjorde at vi avdekket forhold vi ønsket å utdype nærmere. Oppfølgingsspørsmål ble sendt på mail til informanter. Et kjennetegn ved kvalitativ analyse, er nettopp at datainnsamling og dataanalyse ofte foregår interaktivt og simultant (Ghauri & Grønhaug, 2010).

Etter transkriberingen begynte vi med koding av intervjuene. Koding er en form for klassifisering av data. Første steg var å dele materialet opp i ulike temaer eller kategorier. Ifølge Ghauri & Grønhaug (2010) finnes det ikke noe rett antall kategorier, det avhenger av problemstilling og den aktuelle dataen. Vi fant det hensiktsmessig å dele inn dataen i de ulike elementene vi tar for oss ved utlånsprosessen, og et eget tema for gjeldsregister og

andre tiltak som dukket opp underveis i intervjuene. Dataen ble således tematisk kodet i forhold til emner i teorikapittel, og gjorde at vi enklere kunne håndtere stoffet analytisk.

## 4.5 Vurdering av metodekvalitet

I det følgende vil vi foreta en evaluering av metodekvaliteten for å sikre høy grad av pålitelighet og troverdighet. Dette vil vi gjøre gjennom å gi en beskrivelse av fremgangsmåten og beslutningene vi har tatt i forbindelse med arbeidet. Det vil alltid være noen svakheter knyttet til forskningsarbeid, vi vil derfor kommentere slike tilfeller i vår oppgave, i tillegg til å gjøre en vurdering av sekundærdata og primærdata. Her vil vi blant annet vurdere reliabilitet, intern og ekstern validitet, ettersom dette er viktige måleinstrumenter for å kunne si noe om kvaliteten på forskningen. Reliabilitet handler om dataens stabilitet (Ghuri & Grønhaug, 2010), og sier noe om hvor nøyaktig dataen er (Johannessen et al., 2010). Validitet handler om dataens gyldighet. Vi skiller gjerne mellom intern og ekstern validitet. Intern validitet handler om hvorvidt vi med valgt metode undersøker det vi har til hensikt å undersøke. Ekstern validitet dreier seg om vi kan overføre resultater av undersøkelsen til lignende fenomener. I tillegg finner vi det nyttig å vurdere pragmatisk og kommunikativ validitet, som går dypere i å argumentere for troverdigheten ved forskningen.

### 4.5.1 Sekundærdata

Ved bruk av sekundærdata er det viktig å være klar over at den kan ha vært samlet inn med et annet formål enn vårt (Ghuri & Grønhaug, 2010).

Vi har begrensede muligheter til å kunne vurdere prosessdataene. Vi har imidlertid vært opptatt av å finne flere kilder som beskriver samme påstand for å kunne oppnå høyere reliabilitet. Vi har strebet etter å alltid finne primærkildene som er vist til i avisartiklene, og i noen tilfeller vært i kontakt med journalister for å oppklare usikkerheter. Avisartikler har i noen tilfeller vært direkte benyttet, ettersom formålet med prosessdataene var å danne et bilde av situasjonen og holde oss oppdatert. Vi har også vært opptatte av å forholde oss objektive, og vi vet at avisartikler kan være preget av forfatterens synspunkter, og at påstander og fakta kan blåses opp av media.

---

Forskningsdataene anses å være av relativ høy kvalitet og troverdighet. Det er grunn til å tro at forfatterne forholder seg objektive. Ettersom forbrukslån og finansbransjen for øvrig er i stadig endring, har vi vært opptatte av å benytte relativt ny forskningsdata. En må likevel være klar over at hvilke svakheter denne dataen innehar. Eksempelvis er noen av masterutredningene vi har benyttet basert på kvalitative intervju, som kan være preget av intervjuobjektens subjektive meninger.

Vi har forsøkt å oppnå høy reliabilitet ved å finne flere kilder som støtter opp mot det samme. I tillegg gir masterutredninger og forskningsrapporter ofte en grundig beskrivelse av metoden, noe som øker denne dataenes interne validitet.

Transaksjonsdata i form av rapporter og tallmateriale fra eksempelvis Finanstilsynet har vært en nyttig kilde i arbeidet vårt. Dette anser vi å være data med høy reliabilitet, ettersom Finanstilsynet er et offentlig styringsorgan. Mye av arbeidet til Finanstilsynet baserer seg på et utvalg bestående av tolv banker og ti finansieringsforetak som de opplyser at utgjør hoveddelen av det norske markedet (Finanstilsynet, 2016b). Utvalget deres antas derfor å gi et representativt bilde av bransjen.

#### **4.5.2 Primærdata**

Utvalget vårt består av tolv banker, hvorav alle er betydelige aktører i markedet vi ønsker å undersøke. Vi mener derfor utvalget til en viss grad er representativt for bransjen. Det er likevel ikke sikkert at funnene lar seg generalisere til resten av bransjen, ettersom kvalitativ forskning setter visse begrensninger i forhold til omfang. Fokuset var heller på å få en helhetlig forståelse hos de aktuelle informantene. Det skal nevnes at flere banker ikke svarte på våre henvendelser. En årsak kan være at de ikke ønsker å uttale seg om temaene i vår problemstilling. Disse bankene kan ha en praksis og som ikke stemmer overens med våre funn, og andre holdninger til gjeldsregisteret.

Dybdeintervjuene utgjør den største andelen av datagrunnlaget vårt. Dermed var det svært viktig å oppnå høy reliabilitet og validitet på denne dataen. Dataen er samlet inn over en kort periode, noe som gir et øyeblikksbilde av fenomenet. Det begrenser i hvilken grad vi kan trekke konklusjoner om utvikling over tid.

Ved å være bevisst på svakheter med metoden vår har vi forsøkt å begrense omfanget gjennom ulike tiltak. I forkant av intervjuene ble en agenda og informasjonsbrev sendt til samtlige informanter, hvor vi opplyste om temaene vi ønsket å ta for oss (se appendiks 1 og 2). Det ga de en mulighet til å avgjøre hvem som var best egnet til å stille opp på intervjuet. I tillegg fikk informantene en mulighet til å forberede seg, og gjøre seg opp noen tanker i forkant av intervjuene.

For å styrke primærdataens interne validitet har vi blant annet vært opptatte av formuleringen på spørsmålene, for å sikre at vi måler det vi faktisk har til hensikt å undersøke. Vi valgte også å gjennomføre et testintervju på en bekjent som er ansatt i bank. På den måten ble vi mer sikker på hva som fungerte og hva som ikke fungerte og kunne tilpasse intervjuguiden deretter. Testintervjuet gjorde også at vi fikk oppklart spørsmål og formuleringer som kunne ha blitt misforstått, og det styrket således den interne validiteten.

Alle intervjuene utenom ett ble gjennomført i informantenes lokale. Rammene rundt disse intervjuene var således like i alle tilfellene. Et av intervjuene foregikk over telefon. Telefonintervjuet kan bære preg av feiltolkninger i større grad enn de personlige intervjuene, ettersom kroppsspråk og tonfall ikke kommer like godt frem som ved et personlig intervju. To av informantene ønsket ikke lydopptak, og i disse tilfellene ble det tatt notater under intervjuet. Dette kan svekke kvaliteten noe ettersom det kan være vanskelig å få med seg alle poeng ved utfyllende svar fra informantene. Vi forsøkte å motvirke dette ved at en av oss fokuserte på å ta notater, mens den andre tok hovedansvaret for spørsmålsstillingen. I tillegg jobbet vi med disse intervjuene umiddelbart etter, slik at vi kunne supplere notatene med intervjuene friskt i minne. Under resterende intervjuer ble det gjort lydopptak. Lydopptakene ble transkribert til tekst like i etterkant av intervjuene.

Den såkalte intervju-effekten er nærmest unngåelig når en gjennomfører personlige dybdeintervjuer. Vi som intervjuere kan både bevisst og ubevisst påvirke informanten, for eksempel gjennom egen holdning og utforming av spørsmål. Vi har tatt sikte på å redusere intervju-effekten ved å holde oss nøytrale, og innlede temaene med åpne spørsmål, før vi gikk videre i dybden. På den måten fikk vi innsikt i hvordan informantene tenker, og unngikk å stille ledende spørsmål.

---

Det er en risiko for at informanten ikke vil være 100 prosent ærlig i en intervjusituasjon. Det er naturlig å anta at informantene ønsker å fremstille seg selv og banken de representerer i et godt lys, og at de dermed kan pynte på noen av svarene sine. Konfidensialitet på informant og bank kan til en viss grad motvirke dette, men det vil være vanskelig å eliminere denne effekten helt. I noen tilfeller har bankene stilt med to informanter, og da kan disse ha blitt påvirket av hverandre. I tillegg kan lydopptak ha påvirket informantenes grad av ærlighet, ettersom de vet at svarene deres kan kontrolleres og siteres.

Det skal bemerkes at kvalitativ forskning baseres på subjektiv tolkning. Det innebærer at forskeren kan legge andre betydninger i utsagnets innhold enn det som var ment av informanten. I flere tilfeller har oppklarings spørsmål blitt sendt på mail for å sikre at vi har forstått informantens utsagn riktig. Vi vært særlig bevisst på at vi har forstått og tolket datainnsamlingen korrekt under utarbeidelsen av tabellene som presenterer funn i kapittel 5. Når det gjelder gjengivelse av informantenes uttalelser har vi ved presentasjon av sitat valgt å fjerne småord vi anser å være uten betydning. Vi har gjort sitatene lettere å lese, men vært nøye med å ikke endre budskapet i teksten.

Når det gjelder primærdataenes reliabilitet vil det være vanskelig å etterprøve den ved å gjennomføre gjentakende intervjuer. Ved å ha et relativt stort antall informanter får vi derimot muligheten til å se om enkelte fenomener går igjen i flere banker. I tillegg har vi benyttet oss av ulike kilder sekundærdata, noe som samlet sett styrker datasettets reliabilitet. Eksempelvis har vi kunnet sammenligne våre funn med liknende masteroppgaver for å se om våre funn stemmer overens med deres. Likevel vil ikke ulike forskningsarbeid kunne duplisere hverandre, ettersom erfaring, kontekst og tolkning vil variere fra forsker til forsker.

Kommunikativ validitet handler i følge Kvale (1997) om å argumentere for troverdigheten gjennom drøftinger, og å kontrollere kunnskap gjennom dialog, hvor en diskuterer motstridende påstander. I vårt arbeid har vi hatt muligheten til å diskutere med hverandre gjennom hele prosessen ettersom vi har vært to om arbeidet. På den måten kan vi forsikre oss om at vi har hatt samme oppfatning av informasjonen. I tillegg har vi hatt mulighet til å diskutere materialet med veileder og fagfolk i Econa. Vi har også vært i kontakt med flere av informantene i etterkant av intervjuene for å oppklare uklarheter og forsikre oss om at vi hadde riktig oppfatning av det de sa.

Pragmatisk validitet går imidlertid dypere enn til kommunikasjon, og innebærer at kunnskap må vises gjennom handling (Kvale et al., 2009). Utsagn må underbygges av handlinger ettersom handlinger sier mer enn ord. Videre handler pragmatisk validitet om hvorvidt resultater som fremkommer av forskningen kan skape endringer i adferd. Det handler dermed om hvorvidt våre resultater vil føre til faktiske handlinger i praksis. Vi håper oppgaven kan bidra til å avdekke eventuelle svakheter og i så tilfelle belyse hvilke endringer som kreves for å sikre forsvarlighet, og at forbrukernes behov og interesser ivaretas på en god måte.

## 4.6 Etikk

Forskning reiser etiske spørsmål. Vi beskriver kort hvordan vi har forholdt oss til etikk under arbeidet med utredningen. I intervjusammenheng er det visse retningslinjer forsker må ta hensyn til; “informantens rett til selvbestemmelse og autonomi, forskerens plikt til å respektere informantens privatliv og forskerens ansvar for å unngå skade” (Johannesen et al., 2010, s. 91). Retningslinjene ble ivaretatt gjennom at vi innledet intervjuene med å informere om informantenes rettigheter og hvordan vi ville behandle dataen. Anonymitet er opprettholdt gjennom å bruke betegnelser som Storbank 1, Storbank 2 osv., Forbruksbank 1, Forbruksbank 2 osv. i rapporteringen. Innsamlet data slettes når arbeidet med utredningen er avsluttet.

## 4.7 Oppsummering

I metodekapittelet har vi beskrevet vår kvalitative tilnærming og vårt eksplorerende design. Vi har gitt en kort beskrivelse av utvalget, bestående av fem storbanker og syv forbruksbanker. Fremgangsmåte for analyse av data er presentert for å gi leseren innsyn i prosessen. Videre er kvaliteten av både sekundærdata og primærdata vurdert, med reliabilitet og validitet som hovedkriterier.



---

## 5. Presentasjon av funn og analyse

I dette kapitlet presenteres funn fra datainnsamlingen. I tillegg analyseres funnene opp mot eksisterende teori og empiri. Vi tar for oss både funn og analyse for et tema før vi går videre til neste. Denne strukturen finner vi hensiktsmessig ettersom vi tar for oss flere, noe ulike temaer. Det gjør at vi kan bruke det vi har lært fra et tema i videre analyser. Funn fra datainnsamlingen vil først presenteres i oppsummerende tabeller for det aktuelle temaet. Deretter utdyper vi med forklarende tekst og gjengir sitater som illustrerer funnene. I analysen presenterer vi innledningsvis tabeller som sammenligner funn mellom storbanker og forbruksbanker, for å avdekke likheter og ulikheter. Deretter analyserer vi funnene ved å se de i sammenheng med teori og empiri på området.

For å skille mellom storbanker og forbruksbanker, og enkeltbankene seg i mellom, benytter vi begreper som representerer informantene på en oversiktlig måte. Følgende termer blir benyttet: Storbank 1, Storbank 2 osv., Forbruksbank 1, Forbruksbank 2 osv. En fullstendig beskrivelse av informanter og finansinstitusjoner er gitt i kapittel 4.2.

Kapitlet er bygd opp på en logisk måte, i henhold til en utlånsprosess. Først tar vi for oss generelt om utlånsprosessen, deretter ser vi nærmere på elementene som inngår: kredittvurdering, opplysningsplikten og frarådingsplikten. Videre presenteres bankens styringsmekanismer. Avslutningsvis ser vi nærmere på holdninger til et gjeldsregister, hvilken måte registeret vil påvirke de andre elementene i utlånspraksisen og hvilken betydning det vil ha for forbrukerhensynet. Helt til slutt ser vi på andre tiltak som har kommet opp underveis i intervjuet, som informantene mener det er behov for i bransjen.

### 5.1 Utlånsprosessen

I det følgende gir vi en generell beskrivelse av bankenes utlånsprosess. Her vil vi se på hvilke søknadskanaler bankene bruker, og hvorvidt de benytter agenter og affiliater. Vi ser også på hvordan rådgivning benyttes og hvordan de ulike rollene til en bankansatt utspiller seg. Funn presenteres i tabell 3 og 4. Videre utdyper vi med sitater og ytterligere forklaringer, før vi analyserer funnene opp mot teori og empiri på området.

	Storbank 1	Storbank 2	Storbank 3	Storbank 4	Storbank 5
<b>Søknadskanaler</b>	Egne nettbaserte kanaler og agenter. Personlig oppmøte forekommer	Egne nettbaserte kanaler og agenter	Egne nettbaserte kanaler og agenter. Personlig oppmøte forekommer	Egne nettbaserte kanaler og agenter	Egne nettbaserte kanaler og agenter
<b>Bruk av affiliaser</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Tilknyttet AFR</b>	Ja	Ja	Ja	Nei	Ja
<b>Selger/Rådgiver</b>	Rådgiver og saksbehandler	Rådgiver og saksbehandler	Rådgiver og saksbehandler	Verken eller (Saksbehandler)	Verken eller (Underwriter/kredittvurderer)

**Tabell 3:** Oppsummering av funn om utlånsprosessen i storbankene.

	Forbruksbank 1	Forbruksbank 2	Forbruksbank 3	Forbruksbank 4	Forbruksbank 5	Forbruksbank 6	Forbruksbank 7
<b>Søknadskanaler</b>	Kun agenter	Egne nettbaserte kanaler og agenter	Egne nettbaserte kanaler og agenter	Kun egne nettbaserte kanaler	Egne nettbaserte kanaler og agenter	Hovedsakelig agenter, noe via egne nettbaserte kanaler	Kun agenter
<b>Bruk av affiliaser</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Tilknyttet AFR</b>	Nei	Nei	Nei	Nei	Nei	Nei	Nei
<b>Selger/rådgiver</b>	Verken eller (Kundesentermedarbeider)	Kunde-rådgiver	Verken eller (Kundesentermedarbeider)	Verken eller (Saksbehandler)	Verken eller (Kundebehandler)	Verken eller (Kundesentermedarbeider)	Verken eller

**Tabell 4:** Oppsummering av funn om utlånsprosessen i forbruksbankene.

---

Felles for alle bankene er at utlån i stor grad foregår via nettbaserte kanaler, enten via egne søknadskanaler eller via agenter. To av storbankene oppgir at utlån også forekommer gjennom personlige kundemøter, men at dette skjer svært sjeldent. Ingen av forbruksbankene oppgir at utlån forekommer i form av personlig oppmøte. Henvendelser via telefon og e-post blir også nevnt blant bankene, således kan også initiativet tas via disse kanalene. Alle aktørene utenom én forbruksbank benytter agenter. Informanten begrunner årsaken til at de ikke benytter agenter på følgende måte:

*“Det er mye fokus på vår bransje. Vi må ta eierskap til vår egen markedsføring. I og med at agenter har så mange oppdragsgivere, kan ikke vi bruke tid og ressurser på å oppdra de i hvordan de skal drive markedsføring.”* (Forbruksbank 4)

En av forbruksbankene mener at agenter har insentiver til å selge forbrukslån til kunder som ikke burde hatt det, og at dette kan gå på bekostning av kunden.

*“De har ikke noe å tape.. Jeg vet ikke hvordan de gjør ting. I utgangspunktet skal søknader sendes til alle bankene, men gjør de det? De kan jo velge å sende søknader til de bankene som gir høyest provisjon(...). Er det til det beste for kunden?”*  
(Forbruksbank 1)

At det foregår mye aggressiv markedsføring blant agenter og affiliater er noe som går igjen blant informantene. Det kommer likevel frem at samtlige benytter seg av sistnevnte som et verktøy i forbindelse med markedsføring, enten direkte eller via agenter. Både storbankene og forbruksbankene uttrykker misnøye med metodene affiliater benytter i sin markedsføring, og mener at det mangler reguleringer på dette området.

*“Når det kommer til aggressiv markedsføring så er affiliater syndebukk nummer en. Det er et uregulert marked. Bankene har ikke oversikt hvilke egne avtaler de har - problemet er jo at affiliateaktørene har egne affiliater, som har egne affiliater. Og agenter bruker affiliater som bruker affiliater. I praksis har vi ikke kontroll (...). Det er et vanskelig terreng å operere i. Så man blir litt ufrivillig med på markedsføring som man ikke ønsker å være med på.”* (Forbruksbank 2)

*“Affiliatemarkedet er veldig komplekst. Det er noen som er ryddig, også er det utrolig mye grums. Dårlige folk rett og slett, som selger avslagskunder. De tar en kunde videre og videre helt til de får innvilget lånet. Så de er med på å geleide kunden til de bankene som har de dårligste kredittscoremodellene.”* (Forbruksbank 4)

Samtidig fremkommer det blant noen at de er nøye på hvilke samarbeidspartnere de har: *“Vi er veldig selektive på hvem vi jobber med av affiliter.”* (Forbruksbank 4).

Flere av bankene oppgir at de ser seg tvunget til å benytte affiliter for å holde tritt med konkurrentene. En av forbruksbankene beskriver dette på følgende måte:

*“Vi kan mene hva vi vil om den måten å markedsføre på, men det er “a part of the game”. Skal man være med, så må man være med der også. Og vi skal være med.”* (Forbruksbank 6)

Noen av bankene har mer kommunikasjon med kunden enn andre. En storbank og to forbruksbanker oppgir at de ønsker å snakke med kundene som søker lån via den nettbaserte kanalen:

*“Vi prøver å være på kunden sitt lag, og vi ønsker ikke å pushe på dem lån. Vi snakker ofte med kunden for å høre årsaken, hvorfor de søker, hvorfor de har havnet her og hva som er planen fremover.”* (Storbank 4).

*“Mye av oppgavene til de ansatte er å ringe opp kunden, (...) bare for å vise at det er en viktig kanal, og at vi har god tilgjengelighet for kundene våre.”* (Forbruksbank 1)

Andre mener at det å ringe kan føre til økt press på kundene:

*“Vi ringer aldri kundene våre med mindre kundene ber om det. Også kunder som har søkt om lån - vi ringer de aldri. Vi ønsker ikke å utøve noe press på lånekundene på noen som helst måte.”* (Forbruksbank 4).

---

Videre i utlånspraksisen er rådgivningsdelen. Det viser seg at kun én av forbruksbankene omtaler de ansatte som rådgivere. Forbruksbank 2 omtaler de ansatte som kunderådgivere, men medgir senere i intervjuet at de ikke har autorisasjon, og at de ikke driver med rådgivning som sådan. Forbruksbankene benytter heller ikke begrepet selger. De omtales i isteden som kundebehandler, saksbehandler eller kundesentermedarbeider. Ingen av forbruksbankene oppgir å tilhøre Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR).

I storbankene er det noe variasjon hva gjelder rådgivning. Alle storbankene utenom én er tilsluttet AFR. Det er likevel ikke slik at de som jobber med forbrukslån nødvendigvis har autorisasjon. De har gjerne fullmakt innenfor visse kredittgrenser, og de betegnes som kundebehandler, saksbehandler eller kredittvurderer. I tilfeller der utlån foregår i kundemøte hos storbankene, vil lånsøker bli behandlet av en autorisert rådgiver.

En av storbankene som ikke benytter rådgivere til å håndtere forbrukslån oppgir at de ikke ønsker å ha en salgsprofil:

*“Det er nok en del av disse forbruksbankene som har en salgsprofil i denne prosessen. Vi har ikke det. Det har litt med roller å gjøre.” (Storbank 5)*

### **Analyse og diskusjon**

I det følgende analyserer vi funnene presentert over, og ser de i sammenheng med teori og empiri, hovedsakelig presentert i kapittel 3.3. Vi vil først presentere tabeller der vi sammenstiller funnene for å se hvordan utlånsprosessen til storbankene og forbruksbankene skiller seg fra hverandre. Sammenligningen presenteres i tabell 5. Dette gir et godt utgangspunkt for den videre analysen.

	Storbanker	Forbruksbanker
<b>Søknadskanaler</b>		
<b>Egne nettbasert kanaler</b>	5/5	6/7
<b>Bruk av agenter</b>	5/5	6/7
<b>Ved personlig oppmøte</b>	2/5	0/7
<b>Bruk av affiliater</b>	5/5	7/7
<b>Tilknyttet AFR</b>	4/5	0/7
<b>Benytter betegnelsen selger</b>	0/5	0/7
<b>Benytter betegnelsen rådgiver</b>	3/5	1/7
<b>Benytter andre betegnelser (saksbehandler, kundebehandler, kredittvurderer, kundesentermedarbeider):</b>	5/5	7/7

**Tabell 5:** Sammenligning av funn om utlånsprosessen.

Både hos storbankene og forbruksbankene foregår utlånsprosessen i all hovedsak over nett, enten via egne nettbaserte kanaler eller agenter. Prosessen fra søknad til utgivelse av lånet skjer i stor grad over nett, ofte uten noen muntlig form for kommunikasjon med kunden. At bankenes utlånspraksis i stor grad foregår over nett er ikke overraskende med tanke på den teknologiske utviklingen vi har sett i finansbransjen de siste årene (Finans Norge, 2016a). Det skiller seg fra funnene til Garaas og Grindland (2014), der prosessen i storbankene i stor grad foregikk ansikt-til-ansikt i møte med banken. Det er imidlertid en naturlig konsekvens av utviklingen siden den gang. Jensen (2015) mener digitaliseringen er til det beste for kunden i form av et mer gjennomskiktig marked og bedre tjenester. Dette støttes opp av forskning som viser at låntakere ønsker digitale låneopplevelser, og enkle og praktiske løsninger (Craig, 2016). Forskningen viser at forbrukere ønsker enkle og praktiske løsninger.

Agenter og affiliater er en naturlig del av de fleste bankene sin forretningsmodell. Alle benytter affiliater, mens agenter er det kun Forbruksbank 4 som ikke bruker. Det er noe motstridende at forbruksbanken som ikke benytter agenter og uttrykker at de ønsker å ta

---

eierskap til egen markedsføring, likevel benytter affiliatemarkedsføring. Våre funn tyder på at det er store utfordringer knyttet til affiliaser. Forbruksbanken uttrykker riktignok at de er nøye på hvilke aktører de samarbeider med, men sier samtidig at det er vanskelig å ha kontroll på de. Det synes å være stor misnøye knyttet til affiliaser blant våre informanter. Videre er det stor enighet om at markedet er komplekst og at det er vanskelig å ha kontroll på hvilke aktører man samarbeider med. Dette kan understøttes med at agenter og affiliaser gjerne bruker egne affiliaser, som igjen bruker affiliaser (Web for alle, u.å.). Det kan dermed være vanskelig å ha oversikt over redeligheten i prosessen.

Informantene uttrykker videre bekymring for at metodene agentene og affiliasene bruker kan medføre press på kunder til å ta opp lån de ikke burde hatt. Det at agenter mottar provisjon per salg (Finansportalen, 2009), og affiliaser mottar provisjon per kunde de videreformidler som medfører salg (TradeTracker, u.å.), kan gi nettopp slike insentiveffekter (jf. kapittel 3.4.6). Insentiveffekter for bankansatte er omtalt i kapittel 5.5. At uheldige insentiveffekter kan føre til press på kunden støttes opp av at agenter kun er formidlere og ikke vil ha samme plikt til å ivareta kundenes interesser (Finansportalen, 2009). Ifølge Finanstilsynet (2016b) kan den aktive markedsføring føre til at utsatte personer tar opp uheldige forbrukslån de vil slite med å betjene.

At bankene uttrykker misnøye med hvordan markedsføringen praktiseres i dag kan tyde på at det behøves reguleringer og at myndighetenes innføring av restriksjoner ønskes velkommen av bransjen. Behovet for reguleringer støttes videre av en undersøkelse som avdekket at hele 36 kredittgivere og agenter drev med ulovlig markedsføring (Forbrukerrådet, 2011). Tiltak for regulering av markedsføring vil bli videre diskutert i kapittel 5.7.

I likhet med funn fra Garaas og Grindland (2014) sin masterutredning benytter ingen av forbruksbankene verken betegnelsen selger eller rådgiver, mens storbankene i større grad benytter betegnelsen rådgiver. At de ansatte ikke er rådgivere kan understøttes med at forbrukslån ikke vil være av samme omfang som andre, større lån, der lånopptaket vil kunne få desto større konsekvenser for låntakeren, og for den finansielle stabiliteten i samfunnet, som diskutert i kapittel 3.3. Dette vil kunne rettferdiggjøre at rådgivning ikke benyttes i tilsvarende grad og at forbruksbankene som kun driver med slike lån ikke er tilsluttet Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR). Som diskutert tidligere vil

forbrukslån likevel kunne få svært alvorlige konsekvenser for den enkelte (se for eksempel Finanstilsynet, 2016b).

Banker som er tilknyttet (AFR) er pliktig til å følge retningslinjer for god rådgivningsskikk, som er retningslinjer utarbeidet for å sikre kvalitet i rådgivningen og at kundens interesser ivaretas (Autorisasjonsordningen, u.å.a). Det skal gis personlig veiledning knyttet til kundens finansielle behov. Siden alle storbankene utenom én er tilknyttet ordningen, mens ingen av forbruksbankene er tilknyttet, tyder på at storbankene har en større rådgivende rolle og et ansvar for å sikre kundens interesser i utlånsprosessen.

Fra kapittel 3.1.1 vet vi at kjøper og selger ofte har motstridende interesser, og at kjøper stiller som den svakere part med mindre kunnskap og informasjon enn selger (Jacobsen, 2003). Derfor er det viktig at forbrukerhensynet står sterkt i utlånsprosessen. Dette ivaretas av retningslinjer for god rådgivningsskikk, der det heter at kundens interesser skal gå foran bankens og rådgivers interesser. Våre funn viser derimot at disse retningslinjene ikke er relevante for flere av våre informanter, ettersom de ikke er tilordnet autorisasjonsordningen.

I teorien har vi sett at mye av den tradisjonelle rådgivning har opphørt i takt med digitaliseringen av finansbransjen (Finans Norge, 2016a). Samspillet mellom kunde og bank er endret som følge av digitaliseringen, og personlig rådgivning foregår i stor grad over nett. Ettersom utlånsprosessen til både storbankene og forbruksbankene foregår over nett, ofte uten noe form for direkte kommunikasjon med kunden, må det reises spørsmål om personlig rådgivning og veiledning blir gitt i tilstrekkelig grad.

At utlånsprosessen i stor grad foregår automatisk over nett, sammen med det faktum at bankansatte ikke har autorisasjon, og i liten grad benytter betegnelsen rådgiver, kan tyde på at den veiledende rollen hos de ansatte ikke står sterkt (Forbrukerrådet, 2012). Den veiledende rollen er diskutert i kapittel 3.3, og handler om at bankansatte skal veilede og ivareta kundens behov. Dersom den veiledende rollen neglisjeres kan det gå på bekostning av forbrukernes interesser. Den veiledende rollen er sammen med selgerrollen to noe motstridende roller, som en bankansatt innehar. Selgerrollen handler om den ansattes oppgave om å selge produkter på vegne av banken.



---

Selv om flere av bankene uttrykker å ikke ha fokus på selgerrollen, kommer det frem at noen er aktive på å ta kontakt med kunder som har vist interesse, enten via e-post eller telefon. Det vil i tillegg være i kundebehandlerens og bankens interesse å selge mest mulig kredittkort og forbrukslån. Spesielt vil dette kunne gjelde i forbruksbankene, ettersom salg av slike produkter er deres viktigste inntektskilde (jf. kapittel 3.2.1).

Diskusjonen hittil kan tyde på at selgerrollen veier tyngre enn den veiledende rollen ettersom personlig rådgivning sjeldent forekommer. Det er likevel få av respondentene som vil vedkjenne seg begrepet selger. Det kan tenkes at informantene oppfatter dette som noe negativt med tanke på det etiske perspektivet ved forbrukslån, og at de ønsker å stille seg selv og bransjen i et godt lys, spesielt etter all den negative oppmerksomheten bransjen har fått i media den siste tiden. Ifølge Kuvaas (2008) kan det å benytte andre betegnelser enn selger være et bevisst tiltak av hensyn til bankens rennommé, og for å bevisstgjøre kundeperspektivet for de ansatte.

Rollen som informasjonsformidler og informasjonsavklarer er ytterligere to oppgaver en bankansatt skal ivareta (Forbrukerrådet, 2012). Disse rollene ser til en viss grad ut til å ivaretas i flere banker, ettersom det oppgis som viktig med tilgjengelige kundebehandlere som kan svare på spørsmål fra kundene.

Oppsummert har vi funnet at utlånsprosessen i tilnærmet alle tilfeller foregår i nettbaserte kanaler. Unntaksvis og kun hos to av storbankene forekommer utlån via personlige kundemøter i banken. Videre er affiliaser og agenter hyppig brukt, til tross for at informantene uttrykker stor misnøye med hvordan noen av disse driver sin virksomhet. Funnene viser at svært få av de som jobber med forbrukslån er autoriserte rådgivere, er ingen av forbruksbankene tilknyttet AFR. Til sammenligning er det kun én av storbankene som ikke er det. AFR skal sikre forbrukerhensynet i utlånsprosessen, på bakgrunn av dette har storbankene et bedre utgangspunkt for å ivareta hensynet til forbrukerne. Videre har vi sett at det er lagt til rette for at selgerrollen, både i storbankene og forbruksbankene, veier tyngre enn den veiledende rollen. Hvordan de ulike rollene blir ivaretatt og hvilke som står sterkest vil bli nærmere omtalt under styringsmekanismer i kapittel 5.5.

## 5.2 Kredittvurdering

Vi går nå videre i utlånsprosessen og ser nærmere på kredittvurderingen til informantene. Vi ser på hvilke elementer som inngår i kredittvurderingen, og vurderer grad av automatikk i prosessen. I tillegg tar vi for oss informantenes oppfattelse av egen praksis. Funnene er oppsummert i tabell 6 og 7 nedenfor, og utdypes videre med sitater og forklaringer.

	<b>Storbank 1</b>	<b>Storbank 2</b>	<b>Storbank 3</b>	<b>Storbank 4</b>	<b>Storbank 5</b>
<b>Automatisk/manuell</b>	Hovedsakelig automatisk	Hovedsakelig automatisk	Hovedsakelig manuell	Hovedsakelig automatisert	Hovedsakelig automatisert
<b>Kredittscoringmodell</b>	Egne modeller	Egne modeller	Egne modeller	Egne modeller	Egne modeller
<b>Informasjon fra kunden</b>	Personalialia, finansiell og ikke-finansiell informasjon	Personalialia, finansiell og ikke-finansiell informasjon	Personalialia, finansiell og ikke-finansiell informasjon	Personalialia, finansiell og ikke-finansiell informasjon	Personalialia, finansiell og ikke-finansiell informasjon
<b>Innhenting av dokumentasjon</b>	Selvangivelse og lønsslipp	Ingen, med mindre kunden klager på avslag	Selvangivelse og lønsslipp på kunder som havner under en viss score	Alltid selvangivelse og lønsslipp	Selvangivelse og lønsslipp på kunder som havner under en viss score
<b>Spør om formål</b>	Nei	Nei	Nei	Ja	Ja
<b>Oppeves egen kredittvurdering tilstrekkelig?</b>	Ja	Blandet holdning	Blandet holdning	Ja	Ja
<b>Gis det forbrukslån til personer som ikke burde fått det?</b>	Oppeves ikke i særlig grad	Ja	Ja	Ja	(Ikke svar)

**Tabell 6:** Oppsummering av funn om kredittvurdering i storbankene.

	<b>Forbruks- bank 1</b>	<b>Forbruks- bank 2</b>	<b>Forbruks- bank 3</b>	<b>Forbruks- bank 4</b>	<b>Forbruks- bank 5</b>	<b>Forbruks- bank 6</b>	<b>Forbruks- bank 7</b>
<b>Automatisk/ manuell</b>	Hoved- sakelig automatisk	Hoved- sakelig automatisk	Hoved- sakelig automatisk	Hoved- sakelig automatisk	Hoved- sakelig manuell	Hoved- sakelig manuell	Hoved- sakelig manuell, i prosess med å auto- matisere
<b>Kredittscoring- modell</b>	Egne modeller	Kredittscore fra eksternt selskap	Egne modeller	Egne modeller	Egne modeller	Egne modeller	Kredittscore fra eksternt selskap
<b>Informasjon fra kunden</b>	Personalia, finansiell og ikke- finansiell informasjon	Personalia, finansiell og ikke- finansiell informasjon	Personalia, finansiell og ikke- finansiell informasjon	Personalia, finansiell og ikke- finansiell informasjon	Personalia, finansiell og ikke- finansiell informasjon	Personalia, finansiell og ikke- finansiell informasjon	Personalia, finansiell og ikke- finansiell informasjon
<b>Innhenting av dokumentasjon</b>	Selv- angivelse og lønnslipp avhengig av søkeprofil	Selv- angivelse og lønnslipp avhengig av søkeprofil	Alltid lønnslipp og selv- angivelse	Alltid selv- angivelse og lønnslipp avhengig av søkeprofil	Alltid lønnslipp og selv- angivelse	Alltid selv- angivelse og lønnslipp	Selv- angivelse og lønnslipp avhengig av søkeprofil
<b>Spør om formål</b>	Nei	Nei	Nei	Nei	Ja	Ja	(Ikke relevant, bruker kun agenter)
<b>Oppeves kreditt- vurderingen tilstrekkelig?</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	(Ikke svar)
<b>Gis det forbrukslån til personer som ikke burde fått det?</b>	Ja	Ja	Oppeves ikke i særlig grad	Ja	Oppeves ikke i særlig grad	Oppeves ikke i særlig grad	Ja

**Tabell 7:** Oppsummering av funn om kredittvurdering i forbruksbankene.

Når det gjelder grad av automatikk i kredittvurderingen, oppgir fire av forbruksbankene at prosessen er manuell, mens de tre resterende oppgir at den hovedsakelig er automatisk. Kun én av storbankene sier at prosessen hovedsakelig er manuell, hos de andre er den er automatisk. Det fremkommer at det ved tvil om innvilgelse kan foretas en manuell håndtering av saken. Flere av forbruksbankene gir uttrykk for at de ønsker å gå over til en mer automatisert prosess i fremtiden. Kontroll av innhentet dokumentasjon fra kunden skjer manuelt både hos forbruksbankene og storbankene.

Flere av informantene har forhåndsgodkjente kredittgrenser for eksisterende kunder slik at prosessen skal gå mer effektivt. Flere uttrykker også et ønske om at hele utlånsprosessen skal være automatisert, for å effektivisere prosessen i enda større grad og øke presisjonen ved håndtering av lånesøknader. De ser frem til at kontroll av dokumenter skal kunne gjøres automatisk.

Alle informantene oppgir å benytte en form for kredittscoringmodell som et viktig moment i avgjørelsen om kunden får innvilget lån. Det som inngår her er gjerne inntekt, eksisterende gjeld og ikke-finansiell informasjon, eksempelvis bo- og familieforhold. En av forbruksbankene spør ikke om eksisterende gjeld i sitt søknadsskjema på nett, men det kommer frem av intervjuet at dette blir spurt om i samtale med kunden på et senere tidspunkt i prosessen. I tillegg har bankene egne policyregler som slår inn i kredittvurderingen, deriblant alder. Nedre aldersgrense varierer mellom bankene, fra 18 til 25 år. Tre av storbankene og én av forbruksbankene velger å tilby lån til 18-åringer. En annen forbruksbank har valgt en nedre grense på 25 år. Antall spørsmål bankene stiller i sine egne kanaler varierer mellom 10 og 18 spørsmål. Går søknaden via agenter, er det som regel agentenes søknadsskjemaer som benyttes.

Når det gjelder innsamling av dokumentasjon er det noe variasjon blant storbankene. En av bankene (Storbank 2) henter ikke inn dokumentasjon med mindre kunden klager på avslag. Da kan kunden levere lønsslipp og selvangivelse, og få ny behandling av søknaden. Om storbank 3 og 5 krever dokumentasjon fra kunder avhenger av profilen på søkeren. Det handler i hovedsak om man havner under en viss score på kredittvurderingen. Av storbankene er det kun Storbank 4 som krever dokumentasjon fra alle kunder. Til motsetning oppgir tre av forbruksbankene at det alltid hentes inn lønsslipp og selvangivelse.

---

De resterende innhenter denne informasjon avhengig av søkerprofil. Forbruksbank 2 forklarer at behovet for dokumentasjon baseres på en sammenheng mellom alder, størrelse på søknadsbeløp og kredittscore.

Ved beregning av kundens likviditet velger mange å ta utgangspunkt i SIFOs referansebudsjett. Referansebudsjettet er et budsjett utarbeidet av Statens Institutt for Forbruksforskning (SIFO) som viser et rimelig forbruksnivå for ulike typer husholdninger, og kan brukes som et anslag for faste kostnader (SIFO, u.å.). En av bankene diskuterer svakheter ved modellen:

*“En kredittvurdering er bygget på antagelser om forbruk. Vi bruker SIFO-modellen og ser hvor mye en person normalt sett skal bruke til hushold. Sammen med andre gjeldskostnader kunden har ser vi at dette regnestykket går i pluss, men så er det kanskje mange kunder som ikke holder seg innenfor dette budsjettet. Kanskje nettopp det er problemet. Det er det man ser i Luksusfellen... lånene de har fått kan godt være helt legitime, og det kan være veldig godt kreditthåndverk, men hvis de bruker 25.000 på Pepsi Max på en måned, da går ikke regnestykket i hop.”* (Forbruksbank 6)

Referansebudsjettet og svakheter med modellen vil utdypes nærmere i analysedelen.

Videre ser vi variasjon i hvorvidt bankene spør om formålet med lånet. To storbanker og to forbruksbanker innhenter denne informasjonen. Forbruksbank 3 uttrykker: *“Nei, det gjør vi ikke. Det er litt av poenget. Poenget med dette lånet er jo at det skal være enkelt.”*

Noen oppgir at det spørres om formålet er refinansiering, mens andre har ingen spørsmål knyttet til formål. Flere oppgir at dersom formålet er egenkapital til bolig vil de avslå.

*“Ja, vi spør. Dette gjør vi av statistiske formål. Lån til egenkapital til bolig sier vi nei til. Vi sier veldig tydelig på vår nettside at vi ikke gir egenkapital til bolig. Problemet er jo at kundene skjønner det, og tenker “da huker jeg hvert fall ikke av der”. Det er umulig å etterdokumentere, vi kan ikke be om kvitteringer.”* (Storbank 5)

Noen påpeker at de i utgangspunktet ikke er negative til å gi ut forbrukslån til bruk som egenkapital til bolig, men at de likevel avslår.

*“Man kan jo også spørre seg hvor stort problem dette er i forhold til finansiell stabilitet. Med det rentenivået vi har på boliglån i dg så vil en jo fortsatt ha en veldig lav snittrente.”* (Forbruksbank 2)

*“Hvis de oppgir at de skal bruke lånet til egenkapital må man avslå, men jeg synes egentlig det er helt i orden å bruke det til egenkapital. Da har man jo et hus, og sikkerhet i det.”* (Forbruksbank 1)

Hvordan bankene oppfatter egen kredittvurdering varierer mellom informantene.

Eksempelvis er en av storbankene tydelig på at den ikke kan omtales som forenklet på grunn av mengde informasjon som samles inn. Andre storbanker er derimot klare på at kredittvurderingen deres er forenklet og opplyser i tillegg at de har en blandet holdning til om den er forsvarlig. De samme bankene opplyser også at det gis lån til personer som ikke burde fått det.

*“De tre bærebjelkene for all kredittgivning: evne, vilje og sikkerhet. For usikret forbrukslån og kredittkort så er det ikke noe sikkerhet og da står du igjen bare med de to andre. For å beregne betalingsevnen må du lage et komplett budsjett for kunden. Den type informasjon blir ikke samlet inn i det omfanget som må til for at du kan gjøre en god kredittvurdering av kunden basert på betjeningsevne. Da står du egentlig igjen med sannsynlighet for mislighold. Og da bruker du historikken av de opplysningene du har. Så det er egentlig en veldig barbert kredittvurdering som skjer. Den er veldig begrensa”.* (Storbank 2)

Blant forbruksbankene er det enighet om at egen kredittvurdering er god.

*“Som en forbruksbank så er vi mye mer avhengig at du faktisk kan betjene lånet. Så på en del områder så er kredittprosessen mye grundigere i en forbruksbank.”* (Forbruksbank 2)

---

*“Når vi driver kredittgiving er det veldig kontrollert. Kjenner ikke igjen det bilde noen tegner i media i det hele tatt. Vi er veldig nøye.” (Forbruksbank 3)*

Noen forbruksbanker oppgir at det til tross for god kredittvurdering gis forbrukslån til personer som ikke burde fått det, men at dette skyldes at kunden er uærlig og oppgir feilaktig informasjon.

*“Vi klarer ikke å sørge for at det ikke oppstår situasjoner hvor kunder som ikke burde fått det, får det. (...). Vi klarer aldri å bygge 100% vanntette prosesser.” (Forbruksbank 7)*

Videre opplyser samtlige informanter at de innhenter data fra eksterne kredittopplysningsselskap. To forbruksbanker benytter også scoremodeller fra eksterne selskap, mens de resterende oppgir å benytte egenproduserte modeller. Flere påpeker at erfaring og historikk er svært verdifull informasjon i kredittvurderingen.

*“Scorekortet har vi bygd selv, men det føres jo med data fra eksterne selskaper og det kunden oppgir selv(...). Dataen er bra, men eksterne beregninger, altså ekstern score, vil alltid være dårligere enn egen score hvis du har mye erfaring selv.” (Forbruksbank 4)*

Kundens historikk i banken er altså noe flertallet opplyser å være svært verdifull informasjon, og som derfor vektet tungt. Det fremkommer at scorenummer gjerne vektet tyngre enn inntekt. En av informantene illustrerer en matrise hvor kredittscore og inntekt inngår, og legger til:

*“Har du et lavt scorenummer skal du ha veldig høyt inntekt for å få lån. Har du et høyt scorenummer og en ok inntekt, så er det grønn sak og lite arbeid. Vi har også noe forenklet kredittprosess på de med aller høyest kredittscore. Da er det ikke så mye dokumentasjon.(...) Data fra Experian ligger jo i bunn. Er det en betalingsanmerkning, så er det rett ut. Også ser vi på egen historikk, om vi har noe historikk på kunden her.” (Forbruksbank 2)*

## Analyse og diskusjon

I det følgende vil vi analysere funnene vi har presentert opp mot teori og empiri om kredittvurdering fra kapittel 3.3.1. For å sammenligne de ulike aktørgruppene har vi sammenstilt funnene i tabell 8.

	Storbanker	Forbruksbanker
<b>Hovedsakelig automatisk håndtering</b>	5/5	4/7
<b>Hovedsakelig manuell håndtering</b>	0/5	3/7
<b>Egne kredittscoremodeller</b>	5/5	5/7
<b>Kun eksterne kredittscoringmodeller</b>	0/5	2/7
<b>Informasjonsinnhenting</b>	Personalialia, finansiell og ikke-finansiell informasjon	Personalialia, finansiell og ikke-finansiell informasjon
<b>Innsamling av dokumentasjon</b>	Alltid: 1/5 Avhengig av søkeprofil: 2/5 Aldri: 1/5 Ikke svar: 1/5	Alltid: 3/7 Avhengig av søkeprofil: 3/7 Aldri: 0/7 Ikke svar: 1/5
<b>Gjennomsnittlig aldersgrense</b>	19,8 år	21,5 år
<b>Spør om formål</b>	2/5	4/7
<b>Oppfatning av egen kredittvurdering</b>	Tilstrekkelig: 3/5 Usikker: 2/5	Tilstrekkelig: 6/7 Ikke svar: 1/7
<b>Det gis forbrukslån til personer som ikke burde fått det</b>	3/5	4/7

**Tabell 8:** Sammenligning av funn om kredittvurdering.

Våre funn viser at forbruksbankene i større grad enn storbankene har en manuell kredittvurderingsprosess. En årsak kan være at flere av forbruksbankene er relativt nyoppstartet og at de enda ikke har etablert en automatisert prosess. Flere uttrykker at de ønsker å gå over til automatiserte løsninger. Informantene trekker også frem at automatisk lesing av lønsslipp og selvangivelse er noe de ønsker å benytte seg av så snart denne muligheten blir tilgjengelig. De mener en slik løsning vil redusere menneskelige feil som



---

kan forekomme ved manuell lesning og på denne måten styrke kvaliteten i kredittvurderingen.

Forenklet kredittvurdering innebærer at det ved relativt lave kredittbeløp samles inn mindre informasjon enn ved større kredittopptak, samt at prosessen i stor grad er automatisert og basert på opplysninger fra kredittopplysningselskap (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). I tillegg er det tilstrekkelig å undersøke siste ligning, om det er notert betalingsanmerkninger, samt å bruke automatiserte adferdsscoremodeller (NOU 2007:5, 2007). I henhold til dette ser det ut til at bankene praktiserer en form for forenklet kredittvurdering, ettersom bankenes kredittvurdering i stor grad stemmer overens med det ovennevnte.

Den forenklede kredittvurderingen får kritikk for å være mangelfull, og at den åpner for at det innvilges lån til personer uten betalingsevne (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). I de nye retningslinjene lagt frem av Finanstilsynet i juni i år fremkommer det at bankene nå må gjøre en *grundig* kredittvurdering av kundens økonomi og betalingsevne før et nytt forbrukslån eller nytt kredittkort kan gis (Finanstilsynet, 2017). De nye kravene understøtter at den forenklede kredittvurderingen ikke er tilstrekkelig. Dette strider i mot flere av informantenes oppfatning av at den ikke er tilstrekkelig. Forenklet kredittvurdering er imidlertid vanlig bransjepraksis, og kan forsvares med at usikrede lånebeløp vanligvis er vesentlig lavere enn boliglån.

Når det gjelder informasjon kunden må oppgi i de nettbaserte søknadene, innhentes det i gjennomsnitt inn flere opplysninger blant forbruksbankene enn storbankene. Således støtter dette opp under bankenes oppfatning av egen kredittvurdering, ettersom forbruksbankene oppfatter egen kredittvurdering som god i større grad enn storbankene. I likhet med informasjonsinnhenting, ser vi at forbruksbankene i noe større grad enn storbankene samler inn dokumentasjon fra kunden, som kan tyde på at forbruksbankene er noe grundigere enn storbankene i sin kredittvurdering. Funnene er noe motstridende til Garaas og Grindland (2014) sin utredning som fant at storbankene samlet inn mer informasjon og dokumentasjon enn forbruksbankene. Det kan dermed se ut til at forbruksbankene har skjerpet sine rutiner siden Garaas og Grindlands utredning.

At tilnærmet alle storbankene er medlem av AFR og benytter autoriserte rådgivere, impliserer at storbankene har et større rådgivende ansvar overfor kunden. Dette skulle tilsi at de samlet inn minst like mye informasjon og dokumentasjon for å kunne gi tilpasset rådgivning og veiledning til den enkelte kunde. Dette kan igjen tyde på at den veiledende rollen ikke er særlig fremtredende i bankene (som diskutert i kapittel 5.1). Storbankene kan imidlertid besitte en del informasjon fra før av dersom lånsøker allerede har et kundeforhold i banken.

Alder er noe alle informanter inkluderer i kredittvurderingen. Jevnt over har storbankene lavere nedre aldersgrense enn forbruksbankene. Det fremkommer at unge kunder sjeldent vil oppnå høy nok kredittscore til å få innvilget lån.

Hvordan de ulike elementene vektas av de ulike bankene ser ut til å variere noe. Det som går igjen er at dersom kunden har historikk i banken vektas dette tungt. Kundens historikk vil si noe om hans tidligere betalingsadferd, og det vil si mer om hans betalingsvilje og -evne enn en kredittscore. Dette støtter opp under at noen banker har forhåndsgodkjente kredittgrenser på eksisterende kunder.

Flere av våre informanter påpeker at de elementene som inngår i kredittvurderingen, som for eksempel inntekt, ikke nødvendigvis er så verdifull. Informantene oppgir at kunder med lav inntekt kan ha mye bedre kontroll på økonomien sin enn kunder med høy inntekt, og således høyere betalingsvilje og -evne. Dette blir en skjønnsmessig vurdering som ikke inngår i den automatiske genereringen av kredittscore, men vil være et tilleggsmoment i de tilfellene kunden har historikk i banken. Det kan altså se ut til at noen av informantene mener at en skjønnsmessig, individuell vurdering av kundens betalingsevne og -vilje ville vært hensiktsmessig i en kredittvurdering. Som nevnt benytter mange SIFOs referansebudsjett til tross for at de opplever at budsjettet ikke stemmer overens med kundens faktiske pengebruk. Referansebudsjettet viser et rimelig forbruksnivå for ulike typer husholdninger (SIFO, u.å.). Budsjettet er et familiebudsjett, men kan justeres for ulike typer hushold. Det omfatter både løpende utgifter til mat og lignende, og mer sjeldne utgifter som varige forbruksgjenstander. Forbruket skal kunne godtas av folk flest, men passer for eksempel ikke til folk i etableringsfasen. I tillegg er det flere svakheter ved SIFO-budsjettet som at det ikke tar høyde for utgifter som helsetjenester, feriereiser, feiring av begivenheter

---

og uteliv, som jo er vanlige utgiftsposter hos mange. En bør også merke seg at det beregnes en stordriftseffekt i budsjettet for hushold med mer enn tre personer.

Lån som innvilges basert på SIFO-satsene kan, på grunn av manglende individuell tilpasning, føre til at kunden får et større lån enn han kan håndtere. Referansebudsjettet er imidlertid et godt forankret og utbredt verktøy, og et godt utgangspunkt for å vurdere kundens likviditet til tross for at det har sine svakheter. Noe av kritikken rettet mot forenklet kredittvurdering handler om at den er basert på for lite informasjon og at relevante opplysninger ikke fanges opp (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Relevante opplysninger kan være nettopp kundens faktiske forbruksmønster. Hveem og Nyhus (2013) har tidligere funnet at en bank valgte å legge på 20 prosent på SIFO-satsene. Dette synes ikke å være tilfelle blant våre informanter, men ble heller ikke spurt spesifikt om av oss.

I prosessen med å søke lån vil kunden som nevnt bli bedt om å oppgi en rekke opplysninger. Også kundene har et ansvar i utlånsprosessen, blant annet for at opplysningene de oppgir er korrekte. Dette omtales som kundens informasjonsplikt eller opplysningsplikt, og innebærer blant annet at oppdatert informasjon om all gjeld skal fremkomme i søknaden. Nettopp opplysninger om gjeld, samt opplysninger om inntekt nevnes blant de fleste bankene som et typisk element hvor kundene oppgir feilaktig informasjon.

Noen forbruksbanker oppgir at det til tross for god kredittvurdering noen ganger gis lån til personer som ikke burde fått det. De legger til at dette gjerne er tilfelle når kunden er uærlig og oppgir feilaktig informasjon. På et tidspunkt vil kunden være nødt til å bekrefte at opplysningene han oppgir er riktige. Feilaktig informasjon skyldes ikke nødvendigvis at kunden bevisst forsøker å lure banken, men kan skyldes manglende kontroll eller feilvurdering av egen økonomi. Likevel vil det å bekrefte at en oppgir riktig informasjon medføre et visst ansvar for kunden. Å ha oppgitt feilaktig informasjon vil for eksempel ikke gi kunden mulighet for lemping ved en eventuell klage (Ot.prp. nr. 22 (2007-2008), 2008). Kunden bærer altså selv risikoen for de opplysningene som gis. At informasjonen er riktig er en forutsetning for at kredittvurderingen skal bli korrekt. Inntekt kan dokumenteres og etterprøves gjennom selvangivelse og lønsslipp, men som tidligere nevnt blir ikke dette alltid samlet inn. Innføring av gjeldsregister vil gi bankene en etterlengtet mulighet til å etterprøve informasjon om gjeld og således være et viktig bidrag for å styrke kredittvurderingen. Dette diskuteres nærmere i kapittel 5.6.

Det er i kredittgivers egen interesse at kredittvurderingen som foretas er forsvarlig. Om kredittvurderingen er tilstrekkelig vil til en viss grad være et tolkningsspørsmål, men det er likevel interessant at flere av storbankene er kritiske til egen kredittvurdering. Bankene som er bevisste på svakheter ved egen praksis synes å i større grad ta bransjeansvar enn de som sier at uforsvarlige lån kun gis til kunder som er uærlige. Noen av storbankenes oppfatning av egne kredittvurderinger er sammenfallende med kritikken mot den forenklete kredittvurderingen (Forbrukerrådet, 2016b). En kan spørre seg om de som innrømmer å ha svakheter har mer mangelfulle kredittvurderinger enn de som ikke er kritiske til egne system - eller om disse i større grad er ærlige.

Også flere forbruksbanker oppgir at det gis lån til personer som ikke evner å betjene lånet, og en kan dermed spørre seg om kredittvurderingen deres er så god som de selv gir uttrykk for. Som det ble nevnt av en av våre informanter vil man riktignok aldri få en 100 prosent treffsikker kredittvurdering.

Kundens formål med forbrukslånet er ikke noe som inngår direkte i vurdering av kredittscore, men som det fremkommer av funnene kan det likevel ha en betydning for om lånet blir innvilget eller ikke. Eksempelvis velger noen å avslå hvis de kommer over at lånet skal brukes svært uheldig. Som det nevnes av informantene er det vanskelig å etterprøve informasjon om formålet som oppgis av kunden. I digitale søknadsskjemaer er det lett å lyve, og spørsmål om formål vil ha begrenset hensikt. Å unnlate å spørre vil likevel kunne antas å sende et signal til kunden om at det ikke finnes begrensninger til hva man kan låne til. I henhold til funn av Yard (2004), oppgir informantene at formålet med forbrukslån ofte er oppussing, kjøp av større elektronikk og utstyr til huset eller feriereise og høytid. Det har vært avdekket tilfeller hvor forbrukslån har blitt gitt til, og markedsført som, egenkapital til bolig. Flere av våre informanter synes ikke å være negative til å bruke forbrukslån som egenkapital til bolig. Dette begrunnes blant annet med at snittrenten blir lav og at bolig er en varig eiendel, i motsetning til for eksempel feriereise og høytid. Funnene viser at bankene likevel avslår i tilfeller der det kommer frem at lånet skal brukes til egenkapital.

Hvor bankene legger avslagsgrensen sier noe om deres risikoappetitt og dermed hvilket ansvar de velger å ta selv og hvilken risiko de legger på kunden. At bankene har en høy risikoprofil innebærer at de har en større vilje til å innvilge lån til kunder med lav score og betjeningsevne enn bankene med lav risikoappetitt (Aven, 2016). Bankenes risikotaking vil

kunne få svært alvorlige konsekvenser for kunden som ikke evner å betale lånet, og i disse tilfellene kan en spørre seg om forbrukerhensynet er tilstrekkelig ivaretatt. For selv om kredittgiveren er solid og tåler å ta risiko og tap, kan det ramme enkeltkunder hardt. Jo svakere kredittvurdering, og mindre innsamling av informasjon og dokumentasjon, jo større ansvar og risiko kan man anta at legges på kunden. Som nevnt i kapittel 3.6.4 ønsker flere aktører at bankene selv skal pålegges et større ansvar. Dette vil diskuteres nærmere i kapittel 5.7.

Det kan se ut til at flere av storbankene mener at det ideelt sett skulle vært beregnet individuelt tilpasset budsjett til hver enkelt kunde. Utviklingen i bankbransjen går derimot i motsatt retning og kredittvurderingen foregår i stor grad automatisk. Vi finner at forbruksbankene skiller seg fra storbankene ved at de i gjennomsnitt samler inn mer informasjon og i større grad foretar dokumentkontroll. Storbankene ser ut å være skeptisk til forenklet kredittvurdering i større grad enn forbruksbankene. En form for forenklet kredittvurdering er vanlig praksis og kan antas å være nødvendig for å være konkurransedyktig i bransjen slik den er i dag. Om kredittvurderingen ivaretar forbrukerhensynet er på bakgrunn av vår diskusjon vanskelig å vurdere. For kunder med et normalt konsum og sunn økonomi kan forenklet kredittvurdering antas å være tilstrekkelig, og i kundens favør, ettersom det gir et raskt svar på søknaden. For kunder med manglende kontroll på egen økonomi er forenklet kredittvurdering ofte ikke tilstrekkelig, ettersom den i stor grad baseres på statistiske modeller og ikke den enkeltes økonomiske situasjon. Dette åpner for at mange kan låne over evne og på den måten kan ikke kredittvurderingen sies å ivareta forbrukerhensynet i tilstrekkelig grad.

### 5.3 Opplysningsplikten

I det videre presenteres funn som omhandler temaet opplysningsplikt, som er en av bankens plikter i utlånsprosessen, og vil tre i kraft etter kredittvurderingen omtalt i forrige kapittel. Etter en kredittvurdering vil informasjon om lånets vilkår fremkomme. Slik informasjon inngår i opplysningsplikten og inkluderer blant annet rentenivå, månedlige og totale kostnader. Vilkårene knyttet til lånet vil variere, og er avhengig av utfallet i kredittvurderingen. Det er viktig at det gis god informasjon om lånet slik at forbrukeren kan ta en veloverveid avgjørelse.

Her undersøkes når i prosessen opplysningene gis og hvordan de kommuniseres. I tillegg spør vi om hvordan de oppfatter at kundene forstår de forpliktelsene som lånet innebærer og i hvilken grad hensikten til opplysningsplikten oppfylles. De viktigste funnene presenteres i tabell 9 og 10.

	<b>Storbank 1</b>	<b>Storbank 2</b>	<b>Storbank 3</b>	<b>Storbank 4</b>	<b>Storbank 5</b>
<b>Når i prosessen gis opplysningene? (jf. §46 a)</b>	Etter tilbudet/ lånedokumentene	Med tilbudet/ lånedokumentene	Med tilbudet/ lånedokumentene	Etter tilbudet/ lånedokumentene	Med tilbudet/ lånedokumentene
<b>Muntlig/skriftlig</b>	Skriftlig	Skriftlig	Skriftlig på nett. Muntlig ved personlig kundemøter	Skriftlig	Skriftlig
<b>Opplevs det at kunden har forstått forpliktelsene?</b>	Både og	Nei. Mange skjønner ikke	Nei. Tror ikke at de virkelig forstår det	Ja	(Ikke svar)
<b>Oppfylles hensikten til opplysningsplikten</b>	Usikker	Nei	Nei	Ja	Usikker

**Tabell 9:** Oppsummering av funn om opplysningsplikten i storbankene.

	Forbruks- bank 1	Forbruks- bank 2	Forbruks- bank 3	Forbruks- bank 4	Forbruks- bank 5	Forbruks- bank 6	Forbruks- bank 7
<b>Når i prosessen gis opplysningene? (jf. §46 a)</b>	Med tilbudet/låne-dokumentene	Med tilbudet/låne-dokumentene	Med tilbudet/låne-dokumentene	Med tilbudet/låne-dokumentene	Med tilbudet/låne-dokumentene	Med tilbudet/låne-dokumentene	Med tilbudet/låne-dokumentene
<b>Muntlig/ skriftlig</b>	Skriftlig	Skriftlig	Skriftlig	Skriftlig	Skriftlig	Skriftlig	Skriftlig
<b>Opplevs det at kunden har forstått forpliktelsene?</b>	Stort sett	Ja	Ja	Ja	Stort sett	Ja	Nei
<b>Oppfyller opplysningsplikten sin hensikt?</b>	Nei	Nei	Usikker	Usikker	(Ikke svar)	Usikker	Nei

**Tabell 10:** Oppsummering av funn om opplysningsplikten i forbruksbankene.

Opplysningsplikten praktiseres i stor grad gjennom lånedokumentene både i storbankene og forbruksbankene. Det vil si at opplysningene kommer etter kunden har fått innvilget lånet og sammen med dokumentene som kommer med et lånetilbud. To av storbankene skiller seg ut ved å gi opplysninger i etterkant av tilbudet. En av de (Storbank 1) oppgir at opplysningene blir gitt med nedbetalingsplanene i etterkant av kontraktutsendelse. Den andre (Storbank 4) oppgir at opplysninger gis med lånetilbudet, men dette er ikke spesifikke opplysninger til det aktuelle lånetilbudet, ettersom de ikke har foretatt kredittscore av kunden på det tidspunktet, og dermed er det ikke har fastsatt effektiv rente og månedlig utgift enda.

I de aller fleste tilfeller foregår utlånsprosessen over nett, og opplysningene fremkommer til kunden kun i skriftlig format. Det kommer frem at opplysningene i stor grad kun er gitt via lånedokumentene og standardiserte SEF-skjemaer. En av storbankene nevner at de i flere tilfeller snakker med kunden på telefon selv om prosessen foregår over nett:

*“Vi snakker ofte med kunden for å høre årsak, hvorfor de søker, hvorfor de har havnet her, hva som er planen fremover osv.” (Storbank 4)*

Storbank 3 nevner at i de få tilfellene han innvilger lån i personlig kundemøte, er han påpasselig med å gi denne informasjonen muntlig så han er sikker på at kunden forstår hva lånet innebærer:

*“Jeg vet ikke hvor mange gjeldsbrev jeg har lagt på disken her, men tror jeg har til gode å se at en kunde har lest det enda. Derfor formidler jeg alltid, jeg plukker ut det som jeg vet er viktig.”* (Storbank 3)

Videre uttrykker han bekymring for hvordan digitaliseringen av bankbransjen har bidratt med å flytte ansvaret til banken og rådgiver over på kunden:

*“Hvis kunden kommer inn til meg og skal søke lån, så er det jeg som er ansvarlig og plikten ligger på meg til å undersøke alt om kunden. Hvis kunden søker på nett er det plutselig omvendt, da er det det kunden opplyser om som er forutsatt at er riktig. Så da legger man hele ansvaret på kunden. Da kan man på en måte si at “ja, men du opplyste feil”. Det har man godtatt i lovverket.”* (Storbank 3)

Forbruksbank 7 er av den oppfatning av at dokumentene som kommer med lånetilbudet er vanskelig for den vanlige mannen i gata å forstå, inkludert de betingelsene som ligger rundt et lån. Han beskriver lånedokumentene som “helt umulig å forstå”.

På spørsmål om de opplever at kunden forstår de forpliktelsene de tar på seg, er det uenighet både blant storbankene og forbruksbankene. Storbank 1 antyder at det er stor forskjell på unge låntakere og de litt eldre.

*“Det er litt forskjell på 18-åringene som skal til Kreta med gutta og skal ha forbrukslån, og de som er godt voksne og som vet at det er et dyrt lån.”* (Storbank 1)

Forbruksbank 5 mener i likhet med Storbank 1 at yngre kunder generelt er mindre bevisst på forpliktelsene knyttet til lånet.. Flere av storbankene er skeptiske til om kunden virkelig forstår innholdet og mener språket i lånedokumentene kan være vanskelig å forstå. Kun én av storbankene nevner at de mener kunden er relativt opplyst i dag, men erkjenner at det er noen som misforstår. De mener likevel at disse nærmest går inn for å misforstå.



Når det kommer til forbruksbankene mener de fleste at kunden har forstått de forpliktelsene lånet innebærer. Forbruksbank 1 og 7 sier det er mange som ikke leser alt i lånedokumentene og i noen tilfeller de som ikke leser dokumentene i det hele tatt. Forbruksbank 1 trekker frem at dette er et særlig problem i tilfeller med to søkere: “Medlåntaker er like ansvarlig som hovedlåntaker - det er ikke så mange som forstår det”.

En av forbruksbankene trekker frem det pedagogiske, veiledende aspektet ved opplysningsplikten:

*“En kjenner til alt som en skal tydeliggjøre for kunden. Det er veldig mye informasjon, så kunden drukner i informasjonen. Så hva som er opplysningsplikt... du kan alltid si at du har gjort opplysningsplikten din. Men det har noe med å synliggjøre, på en litt pedagogisk måte, overfor kunden, hva det faktisk vil koste.”*  
(Forbruksbank 4)

Forbruksbank 3 trekker det frem som et bransjeproblem at gjeldsbrevet er standard for bransjen samtidig som det er vanskelig å lese og forstå. Informanten forklarer samtidig hvordan de prøver å håndtere dette på en best mulig måte for at kunden skal kunne ta en avgjørelse om han eller hun er i stand til å ta den belastningen som lånet innebærer:

*“Vi har prøvd å gjøre det så tydelig som mulig hvert fall. Minst mulig liten skrift. Men det er vanskelig å komme helt vekk fra det da”.* (Forbruksbank 3)

Ifølge Storbank 3 ble hensikten med opplysningsplikten i større grad oppfylt i tilfeller der utlånsprosessen foregikk i personlig møte med kunden. Storbank 2 stiller også spørsmål til om hensikten er oppfylt når det er lite, ofte ingen, muntlig kommunikasjon i låneprosessen:

*“Er opplysningsplikten ivaretatt bare ved at du har sendt et sett med dokumenter? Er kunden opplyst? Han er vel informert, eller har hatt mulighet til å bli informert. Men kunden er ikke akkurat opplyst, mange av disse skjønner jo ikke dette.”* (Storbank 2)

At regelverket ikke henger sammen med den teknologiske utviklingen påpekes som et problem av flere av bankene. Storbank 3 uttrykker det på følgende måte:

“...det er det jeg tenker er hele problemet med forbrukslån, at det har blitt gitt for mye gass uten at man har hatt et regelverk og tenkt igjennom dette her”. (Storbank 3)

Samtidig trekkes det frem at de standardiserte skjemaene i forbindelse långivningen ikke legger til rette for personlig veiledning i henhold til lånsøkers personlige behov og økonomi. Det blir ofte mye liten skrift, som er vanskelig for kundene å forstå som kan føre til at noen ikke leser de i det hele tatt før de signerer på lånetilbudet.

Flere av informantene forteller at de opplyser om alt de er pliktig til i henhold til opplysningsplikten – om den oppfylder sin hensikt er de derimot ikke så sikre på. Noen var usikre, andre sa nei, noen svarte ikke direkte på dette, kun Storbank 4 mente at opplysningspliktens hensikt var oppfylt i forbindelse med forbrukslån.

### Analyse og diskusjon

Her tolker vi funnene opp mot teori og empiri som omhandler opplysningsplikten. Analysen baserer seg i stor grad på litteraturen vi tok for oss i kapittel 3.3.2, og vil ta utgangspunkt i en oppsummeringstabell der vi sammenligner funn i forbruksbankene og storbankene for å illustrere likheter og ulikheter. Sammenstillingen er presentert i tabell 11.

	Storbanker	Forbruksbanker
Opplysningene jf. § 46 a gis med tilbudet/lånedokumentene	3/5	7/7
Opplysningene jf. § 46 a gis etter tilbudet/lånedokumentene	2/5	0/7
Skriftlig/muntlig	Skriftlig	Skriftlig
Kundene har forstått hva forpliktelsene innebærer	Enig: 1/5 Uenig: 2/5 Usikker/ikke svar: 2/5	Enig 4/7 Uenig: 1/7 Usikker/ikke svar: 2/7
Opplysningspliktens hensikt i forhold til forbrukerhensyn oppfylles	Enig: 1/5 Uenig: 2/5 Usikker/ikke svar: 2/5	Enig: 0/7 Uenig: 3/7 Usikker/ikke svar: 4/7

**Tabell 11:** Sammenligning av funn om opplysningsplikten.

---

Opplysningsplikten jf. § 46 a, blir hos de fleste bankene utøvd *med* lånetilbudet, og i de dokumenter som medfølger avtalen (Finansavtaleloven, 1999). I praksis er lånet på det tidspunktet innvilget, med forbehold om at opplysningene kunden har oppgitt stemmer, og at tilbudet kan trekkes hvis det oppdages feil. To av storbankene skiller seg ut ved å oppgi at plikten utøves i etterkant av lånetilbudet. Det samsvarer med en undersøkelse fra Storbritannia som fant at kredittyttere ga informasjon om lånekostnader og betingelser i etterkant av innvilgelse (OFT, 2013).

Basert på diskusjonene i kapittel 5.1 ser det ut til at storbankene har en større veiledende rolle og ansvar for personlig rådgivning, ettersom alle utenom én er tilknyttet AFR. Derfor er det interessant at det er storbankene som skiller seg ut ved å i større grad gi opplysninger i etterkant av avtaleinngåelse.

Å gi informasjonen på et senere tidspunkt legges til rette for i lovverket, jf. § 46 a femte ledd, som sier at kredittyster har lov til å gi disse opplysningene i etterkant av avtaleinngåelse, herunder umiddelbart etter (Finansavtaleloven, 1999). I de tilfellene der opplysningene blir gitt i etterkant av avtaleinngåelse kan det tenkes å svekke forbrukervernet ettersom kunden tar avgjørelse uten tilstrekkelig informasjon om den spesifikke låneavtalen. Spesielt er opplysning om effektiv rente viktig ettersom det angir kostnadene i forbindelse med lånet (Prop. 65 L (2009-2010), 2010). Formålet med opplysningsplikten at forbrukeren skal få et tilstrekkelig grunnlag for å vurdere om han eller hun vil benytte seg av et lånetilbud fra en kredittyster (Ot.prp.nr. 41 (1998-1999), 1999). Det må også derfor stilles spørsmål ved om formålet med opplysningsplikten er oppfylt når informasjon gis i etterkant av lånetilbudet.

Det kan se ut som formålet er oppfylt der kunden har fått tilgang til de relevante opplysningene jf. § 46 a gjennom lånedokumentene, samtidig med tilbudet (Finansavtaleloven, 1999). I henhold til teorien er det riktignok ikke tilfredsstillende at forbrukeren skal få tilstrekkelig informasjon, ettersom forklaringsplikten også må være overholdt for at opplysningsplikten skal være oppfylt (Universitetet i Bergen, 2016). En må derfor også ta i betraktning om forklaringsplikten er oppfylt. Forklaringsplikten innebærer at bankene må gi fyllestgjørende forklaring om opplysningene i § 46 a. (Finansavtaleloven, 1999; NOU 2009:11, 2009). Forklaringen skal knyttes til den enkeltes behov og økonomi. Hensikten er å gjøre lånsøker i stand til å ta en veloverveid avgjørelse om kredittavtalen i forhold til personenes individuelle behov og økonomi.

Våre funn viser at opplysningsplikten blir utøvd i stor grad kun skriftlig, både hos storbankene og forbruksbanken. Det er i henhold til lovverket, der det heter at det er tilstrekkelig å opplyse forbrukeren skriftlig, på papir eller et annet varig medium (Finansavtaleloven, 1999). Unntaksvis snakker noen av bankene også med kredittsøkeren på telefonen og nærmere forklaringer vil kunne bli gitt her. Når opplysningene kun blir gitt skriftlig er det opp til kunden i hvilken grad han eller hun setter seg inn i opplysningene før personen velger å takke ja eller nei til tilbudet. Det er også usikkert i hvilken grad kunden forstår det som fremkommer av den skriftlige informasjonen. Som vi vil diskutere nedenfor er dette dokumenter veldig mange forbrukere sliter med å forstå innholdet i (Forbrukerrådet, 2012). Våre funn viser at opplysningene er gitt via standardiserte skjemaer, ofte uten noen form for muntlig kommunikasjon med kunden. Det kan tyde på at det i liten grad er gitt fyllestgjørende forklaring knyttet til den enkeltes behov og økonomi.

Flere av informantene er bevisste på at det er vanskelig å få kunden til å lese og forstå innholdet i lånedokumentene. Noen av bankene er opptatt av å tydeliggjøre for kunden den informasjonen de mener er viktig, og bevisste på hvordan de synliggjør denne informasjonen. Slik synliggjøring er viktig ettersom det ikke bare er kvantiteten, men særlig kvaliteten på informasjonen som påvirker forbrukernes forståelse (Keller & Staelin, 1987). Noen synes derfor å være bevisste det pedagogiske ansvaret ved opplysningsplikten.

Videre innebærer forklaringsplikten at banken skal sikre at forbrukeren forstår innholdet i kredittavtalen, hvorvidt den er hensiktsmessig, i tillegg til konsekvenser av lånet (Universitetet i Bergen, 2016). At banken skal sikre at forbrukeren forstår innholdet i avtalen gir dagens utlånspraksis ikke grunnlag for. Som nevnt foregår utlånsprosessen i tilnærmet alle tilfeller automatisk over nett, lånsøker signerer via BankID og krysser av for at han eller hun har lest og forstått avtalens vilkår og betingelser. Praksisen gir dermed ikke bankene anledning til å sikre seg at lånsøker har forstått de forpliktelsene lånet innebærer.

Formålet med opplysningsplikten er som nevnt at forbrukere skal forstå hva lånet innebærer, og at de skal være i stand til kunne ta en god beslutning. Bankene har noe ulik oppfatning av om kundene forstår de forpliktelsene som lånet innebærer. Forbruksbankene har et mer positivt perspektiv på dette i forhold til storbankene. Av forbruksbankene mener flertallet at kundene forstår innholdet i lånedokumentene. Denne oppfattelsen er noe motsatt av hva informantene i storbankene har, samt annen teori og empiri på området. En undersøkelse fra

---

Forbrukerrådet (2012) viser nettopp at mange har problemer med å forstå innholdet i skjemaene som gis i forbindelse med et lån. Funn herfra viser at språket er vanskelig å forstå og at informasjonen har svak formidlingsevne og at den kommer for sent til forbrukerne. Sistnevnte stemmer til en viss grad med våre funn, ettersom to av bankene oppgir informasjonen i henhold til opplysningsplikten, i etterkant av innvilgelse. Det synes derimot ikke å være tilfelle for de resterende bankene.

At manglende forståelse er et problem i kredittmarkedene er også i tråd med internasjonal forskning (Yard, 2004; Lee & Hogarth, 1999; Lewis & van Venrooij, 1995; Chang og Hanna, 1992; Dauton & Dauton, 1976). Oppsummert viser funn herfra at problemene i stor grad er knyttet til kompleks informasjon og språk, samt forvirring rundt rentebegreper og andre kredittvilkår. Funn viste også utfordringer ved at det var mye informasjon som måtte bearbeides på kort tid, som førte til informasjons-”overload”. Slik informasjons-”overload” gjorde at forbrukeren ikke klarte å prosessere opplysningene på en effektiv måte.

Implikasjoner fra studiene viser at det er behov for å forbedre den informasjonen som gis i dokumentene og å øke kredittytters ansvar for å presentere relevant informasjon på en god måte. Implikasjonen er i samsvar med funn fra Forbrukerombudet som konkluderte med at opplysningene i SEF-skjemaene ikke ble individualisert og tilpasset den enkelte låntaker i tilstrekkelig grad (Forbrukerombudet, 2016a). På bakgrunn av dette utrettet Forbrukerombudet nylig en veiledning for utfylling av SEF-skjemaer, ettersom de fant at det er her utfyllingen av skjemaene byr på størst utfordringer. Diskusjonen så langt tyder på at de så et behov for å gjøre informasjonen i dokumentene mer forståelig for forbrukerne.

Flere av bankene påpeker at yngre kunder i mindre grad forstår de forpliktelsene som et lån innebærer. Dette er i samsvar med undersøkelser som viser at yngre har svakere økonomikunnskap enn eldre forbrukere (Ny Analyse, 2016; Nyhus & Refvik, 2016). Det er noe motstridende at noen nevner det som et problem at yngre kunder ikke forstår hva lånet innebærer, samtidig som de tilbyr forbrukslån til personer helt ned i 18-års alderen (som diskutert i kapittel 5.2). De fleste av våre informanter har imidlertid en høyere aldersgrense.

At forbrukerne har problemer med å forstå innholdet i lånedokumentene kan ses på som en konsekvens av kjøper - selger relasjonen i en kjøpsprosess (Jacobsen, 2003). Det handler om at forbrukeren stiller som den svakere part i forhold til informasjon og kunnskap. Selger har større makt og stiller med et kompetanseovertak når det gjelder kjennskap til og kunnskap

om låneprodukter (Nyhus, 2011, i Forbrukerrådet 2012). Fra teorien vet vi også at den økonomiske kompetansen i den norske befolkningen er relativt lav (Nyhus & Refvik, 2016). Økonomisk kunnskap vil være viktig i forbindelse med økonomiske beslutninger, som låneopptak. Økt økonomikompetanse vil kunne bidra til at forbrukeren får en bedre forståelse for innholdet i lånedokumentene (Yard, 2004). Dette diskuteres nærmere i kapittel 5.7.

Mangel på fyllestgjørende forklaringer, uten mulighet til å sikre seg at kunden forstår innholdet i låneavtalen, sammen med det faktum at forbrukere sliter med å forstå innholdet i lånedokumentene, tyder på at formålet med opplysningsplikten ikke er oppfylt. Våre funn viser i tillegg at ingen utenom én storbank ga uttrykk for at opplysningsplikten oppfylte sin hensikt. De fleste var enten uenig i eller usikker på om hensikten oppfylles slik praksisen er i dag. Det er interessant at flere av forbruksbankene sier at kundene forstår forpliktelsene samtidig som de sier at opplysningsplikten ikke oppfyller sin hensikt. Dette er noe motstridende ettersom formålet handler om nettopp det. En årsak for slike svar, slik vi oppfattet det av informantene, kan være at bankene i stor grad ser på det at kunden forstår låneforpliktelser som sitt personlige ansvar. I motsatt fall kan det at opplysningsplikten ikke oppfyller sin hensikt i større grad pålegges andre. Blant annet trekkes det frem problemer knyttet til lovverk og reguleringer som en begrunnelse for hvorfor ikke opplysningspliktens hensikt oppfylles.

Diskusjonen over kan derfor tyde på at formålet med opplysnings- og forklaringsplikten ikke er tilfredsstillende oppfylt og at hensikten sammen med forbrukerhensynet har blitt svekket når utlånsprosessen i større og større grad foregår automatisk. Samtidig er det den retningen samfunnet går i. Digitaliseringen har også sine positive sider (Jensen, 2015), men som Craig (2016) og flere av informantene uttrykker, er det viktig at reguleringene holder tritt med utviklingen.

## 5.4 Frarådingsplikt

Videre i utlånsprosessen, etter bankene har foretatt kredittvurdering og opplyst kunden om lånets forpliktelser, vil frarådingsplikten kunne tre inn. Her vil vi hovedsakelig fokusere på hvordan frarådingsplikten praktiseres blant våre informanter, om den utøves og i så tilfelle

hvordan, og hvorvidt hensikten oppfylles. I tillegg tar vi for oss hvilke holdninger informantene har til bruk av fraråding. Oppsummering av funn presenteres i tabell 12 og 13.

	Storbank 1	Storbank 2	Storbank 3	Storbank 4	Storbank 5
<b>Benyttes fraråding ifm forbrukslån?</b>	Ja	Nei	Nei	Nei	Ja
<b>Hvordan utøves den?</b>	Skriftlig og muntlig	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Skriftlig og muntlig
<b>Tar kunden til seg frarådingen?</b>	I liten grad	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	I liten grad

**Tabell 12:** Oppsummering av funn om frarådingsplikten i storbankene.

	Forbruksbank 1	Forbruksbank 2	Forbruksbank 3	Forbruksbank 4	Forbruksbank 5	Forbruksbank 6	Forbruksbank 7
<b>Benyttes fraråding ifm forbrukslån?</b>	Nei	Nei	Nei	Nei	Nei	Nei	Nei
<b>Hvordan utøves den?</b>	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke
<b>Tar kunden til seg frarådingen?</b>	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke	Utøves ikke

**Tabell 13:** Oppsummering av funn om frarådingsplikten i forbruksbankene.

På spørsmål om frarådingsplikten benyttes i forbindelse med forbrukslån oppgir samtlige forbruksbanker at den er godt kjent, men at den ikke benyttes i praksis. Det gis heller avslag enn tilbud om lån med fraråding.

*“Nei, vi avslår. Hvis vi mener en kunde ikke bør ta opp lån hos oss avslår vi kunden. (...). Så i den grad vi har noen fraråding er det om vi kommer over at kunden skal bruke lånet veldig, veldig dumt. Vi vet jo veldig lite om hva kunden skal bruke lånet til.” (Forbruksbank 4)*

To av de fem storbanker oppgir at de praktiserer fraråding. En av storbankene som benytter fraråding oppgir at dette gjøres hos kunder som havner i sjiktet mellom innvilgelse og avslag. Dette er godkjente kunder, men omtales av banken som frarådingskunder grunnet lav score.

*“De som ligger i det nederste sjiktet, hvor kunden er godkjent og vi tror det hele går rundt i henhold til SIFO, det er kunder vi kaller for frarådingskunder. Jeg tror nesten vi er den eneste banken som fraråder, vi var veldig i tvil om vi skulle gjøre det. Men det er dette som er intensjonen til myndighetene. Det vi gjør, rett etter at de har fått godkjenningbrevet, så ringer vi kunden opp til flere ganger og forklarer situasjonen, “du er bevilget et lån, men du skal være klar over at du har x tusen å rutte med, så vi vil at du skal tenke deg om.” (Storbank 5)*

*“Fraråding kan forekomme hvis de kan få problemer med å betjene, men klarer det så vidt. Da får de det både muntlig og skriftlig i bevilgningsbrevet.” (Storbank 1)*

De resterende storbankene er klare på at det ikke bør gis tilbud om lån i tilfeller der fraråding er nødvendig.

*“Nei, hvis vi ikke vil gi det lånet til kunden, så sier vi nei. Det blir litt rart når vi ikke har gjort noe grundigere kredittvurdering enn vi tross alt har. Har vi valgt å tilby kunden det forbrukslånet, da blir det veldig rart å samtidig fraråde.” (Storbank 2)*

En av forbruksbankene opplyser at de praktiserte frarådingsplikten før, men at de nå har sluttet med det. De fleste mener at frarådingen har liten eller ingen hensikt i forbindelse med forbrukslån. De uttrykker også at de ikke tror kunder vil ta til seg en fraråding uansett, og at den således ikke vil fungere som det forbrukervernet den er ment å være.

*“Den frarådingen synes jeg er veldig rar. Hvis banken mener at man ikke burde ta opp lånet... På usikret finansiering er hele vår sikkerhet i lønnen til kunden og at kunden kan betjene det. Hvis vi mener at kundene ikke kan betjene det, eller at det er for stor risiko, så skal ikke vi innvilge det lånet.” (Forbruksbank 4)*



Bankene som benytter fraråding opplyser om at frarådingen kommuniseres tydelig, både skriftlig og muntlig til kunden. Det fremkommer at kunder ofte ikke bryr seg om frarådingen, og likevel tar opp lånet.

*“Jeg var veldig overrasket over at det er mange som tar lån likevel. Det er ikke så mange som frarådes, men de fleste av de tar lånet likevel. Det kan være panikken som er så stor hos kunden, eller sløvheter... Eller unge mennesker, som har selvtillit og som faktisk greier det.”* (Storbank 5)

### Analyse og diskusjon

Tabell 14 sammenligner funn i storbankene og forbruksbankene og gir et utgangspunkt for analysen. Vi vil hovedsakelig diskutere hvorvidt hensikten med frarådingsplikten oppfylles på bakgrunn av funnene og litteraturen vi har tatt for oss i kapittel 3.3.3.

	Storbanker	Forbruksbanker
<b>Praktiserer fraråding</b>	2/5	0/7
<b>Hvordan utøves den?</b>	Skriftlig og muntlig	Utøves ikke
<b>Tar kunden til seg frarådingen?</b>	I liten grad	Utøves ikke

**Tabell 14:** Sammenligning av funn om frarådingsplikten.

Som det fremkommer av funnene er det kun to av våre informanter (to storbanker) som benytter fraråding. Det at ingen av forbruksbankene praktiserer frarådingsplikten viser at de i sin kredittvurdering har et tydelig skille mellom innvilgelse og avslag av lånesøknader. At forbruksbankene ikke praktiserer frarådingsplikten er i tråd med funn av Garaas og Grindland (2014). Funnene deres viste imidlertid at alle storbankene benyttet plikten, selv om dette forekom svært sjeldent. Dette skiller seg noe fra våre funn ettersom kun to av storbankene oppgir å praktisere fraråding. Sammenligningen tyder på at frarådingsplikten har fått en mindre praktisk betydning. Garaas og Grindland kan riktignok ha intervjuet andre banker enn oss, som fortsatt praktiserer plikten. Det må bemerkes at utlån via personlige kundemøter var mer vanlig hos bankene i deres utredning. Digitaliseringen og overgang til elektroniske søknadskanaler kan derfor være en årsak til de ulike funnene.

Hensikten med frarådingsplikten er å hindre lån som låntakeren sannsynligvis ikke vil makte å betjene (NOU 1994:19, 1994). Det overordnede formålet er altså å beskytte forbrukeren. Om den har gjort det avhenger ifølge Hveem og Nyhus (2013) av om fraråding faktisk er benyttet eller ikke. Dersom banken har frarådet, men kunden ikke tar til seg frarådingen, fungerer den heller som en ansvarsfraskrivelse for banken.

Ettersom kun to av våre tolv informanter praktiserer fraråding er det naturlig å stille spørsmål ved om det bør gjøres endringer for at plikten skal oppfylle sin hensikt i større grad – eller om den i det hele tatt er nødvendig i forbindelse med forbrukslån. I utlånsprosessen er det relativt lite direkte kommunikasjon med kunden. Det kan tenkes å være noe av årsaken til at mange velger å ikke benytte fraråding i praksis. Fraråding skal i henhold til § 47 første ledd kommuniseres tydelig og vil således kreve både tid og ressurser, samtidig som bankdriften stadig blir mer automatisert. Dette understøttes av at begge storbankene som benytter fraråding kommuniserer den muntlig og skriftlig til kunden, og oppgir at de kan ringe kunden opp til flere ganger for å sikre seg at kunden er innforstått med frarådingen. Som diskutert i kapittel 5.3 vil kunder i mange tilfeller ikke lese informasjonen de mottar i gjeldsbrevet særlig nøye, og dermed vil en skriftlig fraråding trolig ha liten hensikt. En muntlig fraråding er ment å ha en større effekt på kunden. I henhold til Hveem og Nyhus (2013) vil lav grad av formalitet kunne føre til at kunden ikke forstår alvoret og risikoen ved låneopptaket. Våre funn viser at det er høy grad av formalitet i utøvelsen av frarådingsplikten. En slik formell, muntlig fraråding vil kunne ha betydning for kundens forståelse av forpliktelsene knyttet til lånet. På den måten kan det tenkes at også hensikten med opplysningsplikten i større grad blir ivaretatt som en følge av dette, ettersom informasjonen som skal oppgis i henhold til denne plikten også blir tydeligere kommunisert.

Informantene som benytter frarådingsplikten oppgir at svært få tar til seg en fraråding. Det er kun to av våre informanter som benytter fraråding, så det er lite data å ta utgangspunkt i, men funnene understøttes også av andre undersøkelser som har vist at tilnærmet ingen tar til seg en fraråding (Hveem & Nyhus, 2013; Eliassen, 2009; Taubøll, 2011; Guste-Pedersen, 2012). Ifølge Hveem og Nyhus (2013) tyder dette på at frarådingsplikten ikke fungerer slik den er tenkt og forbrukerhensynet i liten grad blir ivaretatt. Siden frarådingskunder likevel tar opp lånet blir den eneste effekten at bankene skyver risikoen ved lånet over på kunden. I motsatt tilfelle ser det ut til at bankene som ikke benytter fraråding i større grad ivaretar forbrukerhensynet. Forbrukeren står mye sterkere hvis banken skulle ha frarådet, men ikke

---

har gjort det. Da kan lemping finne sted ved en eventuell klage, og kunden har ikke fraskrevet seg sine rettigheter på samme måte som ved å signere på et lån med en fraråding. Dette kan tyde på at frarådingen fungerer som en sikkerhetsnett for banken, ettersom kunden bærer større deler av ansvaret ved å ta opp et lån som er gitt med fraråding, jf. praksis fra Finansklagenemda som viser at forbrukere må bære hele ansvaret dersom de har blitt frarådet (Hveem & Nyhus, 2013). At flertallet av bankene oppgir å avslå fremfor å fraråde er i tråd med Hveem og Nyhus (2013) sitt forslag om strengere regler til å avslå fremfor å fraråde der kredittvurderingen tilsier det. Avslag fremfor fraråding kan se ut til og beskytte forbrukere på en bedre måte, ettersom frarådingsplikten hensikt ikke ser ut til å bli oppfylt. Avslaget vil tilsi at de beskytter lånsøkere fra lån som de mener vil være vanskelig å betjene.

Vår analyse tyder på at hensikten med frarådingsplikten ikke oppfylles i tilfredsstillende grad og at forbrukerhensynet således ikke ivaretas på dette området. Det er uenighet om man i det hele tatt bør benytte frarådingsplikten i forbindelse med forbrukslån. Slik den praktiseres i dag ser den ut å beskytte banken hellen enn forbrukeren, noe som kan tyde på at det bør gjøres endringer for at hensikten om å beskytte forbrukeren fra uheldige låneopptak skal oppfylles. At plikten skal bli mer reell er et av formålene med innføringen av gjeldsregisteret. På bakgrunn av diskusjonen over er det ikke nødvendigvis positivt for forbrukere om frarådingsplikten blir mer reell ettersom det fører til at kunden i flere tilfeller vil bære ansvaret for låneopptaket. Om frarådingsplikten blir mer reell, og hvorvidt det er i forbrukerens favør, vil bli nærmere diskutert i kapittel 5.6.

## 5.5 Styringsmekanismer

Bankens styringsmekanismer handler om de metoder og verktøy bedriften bruker for styring og kontroll, og for å sikre samsvar mellom beslutninger og overordnede mål og strategier i bedriften. Ved å se nærmere på bankens styring får vi et bedre innblikk i bankenes utlånspraksis og hvilke verdier bankene ønsker å styre etter. Vi ønsker å få et godt bilde av styringens effekter på utlånsprosessen og de ansattes adferd i arbeidet med forbrukslån og kundebehandling. Ikke alle ønsket å kommentere de ulike mekanismene, noen svar vil derfor være noe begrenset. Tabell 15 og 16 oppsummerer funnene i henholdsvis storbankene og forbruksbankene. Ytterligere forklaringer og beskrivende sitater vil deretter bli presentert.

Når vi presenterer funn og analyserer tar vi utgangspunkt i Malmi og Browns (2008) rammeverk diskutert i kapittel 3.4. Et av elementene som inngår her er bedriftens regler, rutiner og prosedyrer. Dette er noe som går igjen under alle temaene vi tar for oss, vi ser det derfor hensiktsmessig å presentere og diskutere dette under tilhørende tema, herunder utlånsprosessen, kredittvurderingsprosessen, og prosedyrer for utøvelse av opplysningsplikten og frarådingsplikten. Prosedyrer for håndtering av gjeldsregisteret vil bli diskutert i eget delkapittel. Temaene vi vil ta for oss i dette kapittelet er bedriftskultur, planlegging, budsjett og budsjettmål, prestasjonsmålingssystemer og belønningssystemer. Planlegging henger i stor grad sammen med budsjetter og budsjettmål og vil bli diskutert samlet.

	Storbank 1	Storbank 2	Storbank 3	Storbank 4	Storbank 5
<b>Bedriftskultur</b>	Prestasjonskultur	(Ikke svar)	(Ikke svar)	På lag med kunden	Samarbeidskultur
<b>Budsjett og budsjettmål</b>	Ja. Mål på salgsvolum	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Prestasjonsmåling</b>	Måler salg	(Ikke svar)	Lønnsomhet ved egen portefølje og subjektiv vurdering	Måler effektivitet	Måler salg og effektivitet
<b>Belønningssystemer</b>	Fast lønn og overskuddsdeling	(Ikke svar)	Fast lønn, overskuddsdeling og individuell bonus	Kun fast lønn	Fast lønn og kollektivbonus basert på (salgs)team.

**Tabell 15:** Oppsummering av funn om styringsmekanismer i storbankene.

	Forbruks- bank 1	Forbruks- bank 2	Forbruks- bank 3	Forbruks- bank 4	Forbruks- bank 5	Forbruks- bank 6	Forbruks- bank 7
<b>Bedrifts- kultur</b>	Samarbeids- kultur. Fokus på trivsel.	Fokus på godt miljø, entusiasme	Flat struktur, opptatt av god kultur, ansatt- tilfredshet	Selvstendig beslutningsdy- ktighet. Fokus på salg	Ungt, dynamisk miljø. Fokus på trivsel	Ansvarlighet, kundefokus	Høyt under taket og diskusjoner. Dynamikk. Åpenhet og fleksibilitet.
<b>Budsjett og budsjettmål</b>	Ja. Mål på vekst, tap og inntjening (utlån)	Ja. Mål på utlån.	Ja. Salgsmål.	Ja. Har budsjett, for eksempel markeds- budsjett. Ikke fokus på utlån	Ja. Mål på utlån og tap.	Ja. Mål på utlån.	Ja. Mål på utlån og tap.
<b>Prestasjons- måling</b>	Måler resultater og ulike KPIer	Fokus på Ikke- finansielle kriterier	Finansielle kriterier	Fokuseres på i liten grad	Finansielle kriterier	Finansielle kriterier	Finansielle kriterier
<b>Belønnings- systemer</b>	Fast lønn og kollektiv bonusordning basert på prestasjons- målingen. Overskudds- deling	Fastlønn og overskudds- deling	Fast lønn, overskudds- deling og aksjebasert ordning.	Fast lønn og overskudds- deling	Kollektiv bonusordning basert på nøkkeltall. Overskudds- deling	Kollektiv bonus- ordning, ikke salgsorientert.	Kollektiv bonus- ordning, bedriftsnivå. Aksjebasert ordning

**Tabell 16:** Oppsummering av funn om styringsmekanismer i forbruksbankene.

På spørsmål om bedriftskultur oppgir flere av bankene at de har et ungt og dynamisk miljø, med fokus på samarbeid. De synes også å være opptatt av å fremheve et godt arbeidsmiljø. Ansvarlighet og kundefokus var også begreper som ble nevnt. En storbank (Storbank 1) skilte seg noe ut ved at miljøet der i stor grad var preget av en prestasjonskultur. To av bankene (Forbruksbank 1 og Storbank 4) oppga at de har folk på kundesenteret som ringer

opp kunden. Det ble påpekt at dette var for å yte service til kunden, ikke for å pushe lån på kundene:

*“Vi ringer bare for å vise at det er en viktig kanal og at vi har god tilgjengelighet for kundene våre.”* (Forbruksbank 1)

Forbruksbank 4 har en negativ holdning til å ringe kunder og mener det kan føre til salgspres på kunden:

*“Vi ringer aldri kundene våre med mindre de ber om det. Også kunder som har søkt om lån - vi ringer de aldri. Vi ønsker ikke å utøve noe press på lånekundene på noen som helst måte.”* (Forbruksbank 4)

Det kommer frem at flere er bevisste det etiske aspektet ved salg av forbrukslån. En av forbruksbankene (Forbruksbank 1) er opptatt av å avdekke nyansattes holdninger til det å selge forbrukslån og forteller at dette er noe som spørres konkret om i hvert ansettelsesintervju. Informanten mener at det er lønnsomheten ved produktet og bransjen som tiltrekker kandidater. Derfor mener banken det er viktig at de ansatte har riktige holdninger i arbeidet med å gi ut forbrukslån.

Når det gjelder planlegging, budsjett og budsjettmål, er dette noe ikke alle ønsker å snakke om. Det ser ut til at flere har budsjett og budsjettmål både på salgsvolum, og på tap. Flere av bankene trekker frem at de planlegger å vokse og at de har mål på dette. Forbruksbank 7 er en av de som har mål på utlån og hvor mye de skal vokse:

*“Vi følger fortsatt det som ble lagt frem i investorpresentasjonen. Viktig at vi følger det vi har lovet”.* (Forbruksbank 7)

Budsjetter er en selvfølgelighet for flere av bankene. Forbruksbank 1 uttaler: “En del av strategien til banken er å ha et budsjett, på hvor mye vi skal øke, og mål på tap og inntjening”. Storbank 2 trekker frem salgsperspektivet: “Ja, det er jo budsjetter rundt omkring, dette er jo en salgsorganisasjon”.

---

Flere av forbruksbankene er tydelige på at de ansatte ikke påvirkes av salgsmålene:

*“Det settes gjerne opp som et mål å utbetale så og så mye penger hver måned, men det er ikke det som driver salg. Vi har ikke den type salg hos oss (...). De ansatte måles ikke på salget, men på køene.”* (Forbruksbank 6)

*“Det er budsjettmål på forbrukslån, men det er ikke sånn at vi at vi pusher lån på folk som ikke skal ha det for å nå budsjettmålet. Det er mer for å synliggjøre aktiviteten på forbrukslån at vi har den målingen, så kommer kundene når de kommer. Vi sitter ikke og ringer kaldt til kundene.”* (Storbank 1)

Bankene benytter seg av noe ulike metoder for prestasjonsmåling. I tre av storbankene blir de ansatte målt på salg. Som Storbank 5 uttrykker: “Altså på kundesenteret måles det, vi har også fokus på salg selvfølgelig”. Samme bank benytter i tillegg ikke-finansielle måltall:

*“70 prosent av våre kunder skal få svar innen 20 sekunder. (...) fokus har vært på å løse kundens problem”.* (Storbank 5)

To av storbankene fokuserer på effektiviteten på kundesenteret i sine prestasjonsmålingssystemer:

*“Vi ser på hvordan de jobber, hvor mange telefoner de tar, hvor mange saker de tar. Da tenker vi ikke på hvor mange de innvilger og avslår, det har ikke så mye å si, for sakene er jo forskjellige.”* (Storbank 4)

Det er også variasjoner mellom forbruksbankene i hvilke prestasjonsmålingssystemer som benyttes. En av forbruksbankene (Forbruksbank 1) trekker frem resultater og ulike KPIer på inntjening og tap som metode for å vurdere prestasjoner. Fire av forbruksbankene (Forbruksbank 3, 5, 6 og 7) trekker frem finansielle kriterier og mål som skal nås der salgsmål er fremtredende. To av forbruksbankene (Forbruksbank 2 og 4) påpeker at det ikke er individuelle målinger, at det jobbes i team og målinger foregår kollektiv. Forbruksbank 2 opplyser at det er mer fokus på saksbehandling enn salg, og Forbruksbank 4 presiserer at det aldri er personlig markering av milepæler. Flere av forbruksbankene synliggjør jevnlig status på utlån for de ansatte:

*“Jeg tror at det å få jobbe i en oppstartsbedrift alltid er litt spennende. Være med på utviklingen og (...), hver måned er jo spennende å se hvordan denne måneden er sammenlignet med forrige.” (Forbruksbank 2)*

Det går igjen i alle bankene utenom én storbank at det benyttes en form for belønning utover fast lønn. Storbank 4 har nylig sluttet med variabel avlønning og opererer nå kun med fast lønn. De fleste bankene benytter variasjoner av bonusordninger, enten på individ-, team- eller konsernnivå. Kollektive bonussystemer og overskuddsdeling ble benyttet av både storbankene og forbruksbankene, mens individuelle bonussystemer ble kun brukt av én av storbankene (Storbank 3). Det påpekes at dette ikke nødvendigvis gjaldt de som jobbet kun med forbrukslån, men rådgivere i bank som sitter med forbrukslån som en liten del av sin utlånsportefølje. Storbank 3 uttrykte samtidig viktigheten av en subjektiv vurdering så salg ikke skulle gå på bekostning av rådgivningsrollen:

*“Vi gir bonus på lønnsomhet. Man har porteføljer, jeg har en portefølje, og bonus har gått på lønnsomhet og salgsmål. (...) og det har gått på bidrag i prosjekter, bidrag i hva du gjør utover. (...) Det blir jo litt subjektivt (...). For hadde man bare tatt det på salg så hadde folk blitt... Også hadde man kanskje mistet den gode rådgivningen oppi dette. Så det må bli litt subjektivt.” (Storbank 3)*

En av storbankene uttrykker bekymring for å benytte insentiver i forbindelse med salg av forbrukslån:

*“De ansatte blir ikke målt på, og har ingen bonusordninger knyttet til hvor mye de får utbetalt. Der tror jeg det er en del av våre konkurrenter som feiler. For når du roter sammen insentiver i et område av verdikjeden som du egentlig kan manipulere selv, så er det livsfarlig altså.” (Storbank 5)*

En av forbruksbankene (Forbruksbank 1) som benytter kollektiv bonusordning mener at det er lagt opp slik at enkeltpersoner ikke kan påvirke bonusen. Samtidig sender de ut status på lånevolum hver dag som viser hvordan de ligger an og uttrykker at: “en av de tingene som er artig med å jobbe her er at man vet at man er med å bidra”.



---

En av bankene som benytter overskuddsdeling er bevisst på at de indirekte knytter bonus til salgsmål:

*“Du skal ikke kunne påvirke din egen bonus ved å ta risiko. Da blir det vanskelig å knytte bonus til salgsmål, volumbaserte mål. Så vi gjør ikke det direkte, men du kan alltid si at vi gjør det indirekte ved å si at vi setter krav til bunnlinje. Samtidig så er banken så gjennomregulert... vi er godt innenfor godtgjørelsesforskriften på alle mulige måter.”* (Forbruksbank 3)

En av bankene var bevisst på mulige uheldige konsekvenser ved bruk av provisjonsbasert belønning, men hadde vurdert denne belønningsformen ved oppstart:

*“Når kundesenteret først skulle etableres vurderte vi om det skulle være provisjon, men vi prøver heller med et bra miljø og motivasjon og ser hvordan det fungerer. Tror provisjon skaper litt feil holdning til ting, spesielt med forbrukslån.”* (Forbruksbank 1)

I to av forbruksbankene ble det i tillegg benyttet en aksjebasert ordning, der de ansatte i banken eier aksjer i selskapet. Andre former for belønning som blir nevnt er vinflasker, skryt og flaxlodd (Storbank 1), “heder og ære istedenfor provisjon” (Forbruksbank1).

### **Analyse og diskusjon**

For å analysere funnene vil vi se de opp mot teori og empiri om styringsmekanismer diskutert i kapittel 3.4. Analysen vil ta utgangspunkt i tabell 17 som sammenligner funn mellom de ulike aktørgruppene. Ettersom vi fikk begrenset svar fra Storbank 2 har vi utelatt de i denne tabellen.

	<b>Storbanker</b>	<b>Forbruksbanker</b>
<b>Bedriftskultur</b>	Ulik tolkning av begrepet gjør det lite sammenlignbart	Ulik tolkning av begrepet gjør det lite sammenlignbart
<b>Budsjett og budsjettmål</b>	4/4	7/7
<b>Mål på salg/utlån</b>	3/4	6/7
<b>Prestasjonsmåling</b>		
<b>Benytter finansielle kriterier</b>	3/4	6/7
<b>Benytter ikke-finansielle måltall</b>	2/4	1/7
<b>Belønningssystemer</b>		
<b>Fast lønn</b>	4/4	7/7
<b>Kollektiv bonus på konsernnivå (Overskuddsdeling)</b>	2/4	5/7
<b>Kollektiv bonus på teamnivå</b>	1/4	3/7
<b>Individuell bonus</b>	1/4	0/7
<b>Aksjebasert ordning</b>	0/4	2/7

**Tabell 17:** Sammenligning av funn om styringsmekanismer.

Når det gjelder spørsmål om bankenes bedriftskultur, var det mange ulike perspektiver og oppfatninger av hva dette begrepet innebærer blant våre informanter. Vi fikk derfor et noe begrenset sammenligningsgrunnlag. Ved å se på de andre styringselementene, spesielt belønningssystemer, får vi et nærmere innblikk i bedriftskulturen og på hvilken måte bankene ønsker å drive. Fokuseres det på ytre motivasjon ved bruk av belønninger, eller ønsker bankene og å legge til rette for en indre motivert adferd og sterk bedriftskultur.

Flere av bankene uttrykker at de har en samarbeidskultur og fokus på å ha et godt arbeidsmiljø. Kun én storbank oppgir å ha en kultur basert på prestasjoner. Flere uttrykker at

---

de ikke har et salgsfokus. Det kommer likevel frem at noen av bankene ringer kunder, dette kan betegnes som winback og forbindes gjerne med salg (Forbrukerombudet, 2016b).

Fra kapittel 3.4.1 vet vi at verdiers påvirkning på adferd kan skje på tre nivåer (Malmi & Brown, 2008). Dette er ikke noe vi har fokusert på i intervjuene, men det kommer frem at en av forbruksbankene er opptatt av å ansette personer med riktige holdninger i forhold til det etiske perspektivet ved å selge forbrukslån. Dette er i samsvar med det Malmi og Brown (2008) beskriver som det første nivået, der en bedrift bevisst rekrutterer personer som deler bedriftens verdier.

Det ser ut til at alle bankene har budsjetter og budsjettmål. Det er noe motstridende at der én bank diskuterer salgsperspektivet ved budsjettmål, hevder andre at budsjettmålene ikke påvirker de ansatte. Flere av informantene presiserer, uten at vi spør, at budsjettmålene ikke driver salg. Det er usikkert i hvilken grad de har kjennskap til om dette stemmer. I henhold metodekvalitet diskutert i kapittel 4.5.2 uttaler gjerne informanter seg slik at de fremstår på en god måte. Fra kapittel 3.4.4 vet vi at budsjettmål nettopp kan føre til økt press på selgerne, spesielt i perioder der etterspørselen etter lån ikke er tilstrekkelig høy (Forbrukerrådet, 2012) Det er ikke sikkert bedriftens hensikt nødvendigvis er å pushe de ansatte til å selge lån, men dette kan være en uheldig konsekvens av budsjettmål. Det vil kunne tenkes å ha en enda større effekt i tilfeller der bedrifter setter høye, i noen tilfeller uoppnåelige, mål for utlån. Forbruksbanker har gjerne få ansatte, noe som fører til at enkeltpersoner vil ha større påvirkning på resultatet - det økonomisk teori beskriver som "1/n" eller "gratispassasjerproblemet" (Long & Fang, 2012). Dette vil kunne føre til at ansatte i disse bankene opplever større press enn storbankene.

At alle bankene bruker en form for budsjetter og budsjettmål, understøtter at budsjetter fortsatt er en sentral del av styringssystemet til mange bedrifter, i henhold til Malmi og Brown (2008). Budsjett ble brukt av informantene for å synliggjøre aktivitet, for å sikre at man holdt det man lovet til investorene, for å sikre vekst og at man når de målene som er satt. Budsjettet brukes dermed som et planleggingsverktøy, men også for kontroll og evaluering av de ansatte. Evaluering kommer vi tilbake til under prestasjonsmåling. Når budsjett blir brukt som et kontrollmekanisme kan det skape et press som fører til datamanipulasjon og problemer i relasjoner mellom ansatte (Johanson & Madsen, 2013). Informantene virker ikke bekymret for de negative effektene budsjett og budsjettmål kan ha i

forbindelse med forbrukslån. Dette kan være fordi de har beskjedne, overkommelige mål og derfor ikke opplever dette presset i like stor grad. Det faktum at forbrukslansbransjen har hatt en ekstrem vekst de siste årene, tyder derimot på at vekstmålene ikke har vært særlig beskjedne. Det at bankene uttrykker at de ønsker å henge med på veksten tyder også på det samme.

For bankene som jevnlig synliggjør oppnådde resultater, innebærer dette større grad av kontroll og evaluering, og kan forsterke det interne presset, ettersom det blir enda tydeligere i hvilken grad de har nådd de målene som var satt. Denne formen for ytre kontroll kan oppleves som varierende grad av tvang eller press til å handle på ledelsens premisser (Hetland, 2013).

Neste tema omhandler prestasjonsmålingssystemer og tar blant annet for seg om bankene vurderer de ansattes prestasjoner basert på om de når målene som er satt. Dette vil igjen ha betydning for det presset vi har snakket om i det ovenstående. Vi ser at det er stor variasjon i bankenes prestasjonsmålingssystemer. Det benyttes både finansielle måltall og ikke-finansielle subjektive kriterier, samt hybride prestasjonsmålingssystem for å vurdere de ansattes prestasjoner (Malmi & Brown, 2008). Ikke-finansielle målinger har fått større betydning for mange bedrifters styringssystemer (Tangenes, 2007). Det ser ut til å også gjelde våre informanter, ettersom flere av informantene er opptatt av ulike målinger på effektivitet på kundesenteret fremfor å måle salg. Funnet er riktignok ikke entydig da det fortsatt er flere av bankene som måler prestasjoner kun basert på finansielle måltall.

Som diskutert i kapittel 3.4.5, vil metoden banken benytter for prestasjonsmåling vil ha påvirkning på de ansattes adferd. Den ansatte innehar ulike roller i sin posisjon som kredittbehandler (Forbrukerrådet, 2012), og måten den ansatte blir målt på vil kunne ha påvirkning på hvordan de ulike rollene utspiller seg. Som diskutert i analysen av utlånsprosessen (kapittel 5.1), er de ulike rollene informasjonsformidler, informasjonsavklarer, veileder og selger. Ser vi dette i sammenheng med prestasjonsmåling er det naturlig at en person som blir vurdert på salg vil ha størst fokus på selgerrollen, mens en person som blir målt på ikke-finansielle kriterier, som antall telefoner de tar til kunde, hvor lang kø det er på telefon til kundesenter og så videre, blir mer bevisst på forhold knyttet til dette, som kan relateres mer til de andre rollene, særlig informasjonsformidler og avklarer. Ingen av informantene nevner i særlig grad at det måles kvalitet i samtale med kunder, noe

---

som ville antydnet at den veiledende rollen har stort fokus. Det kan riktignok ikke utelukkes at noen av bankene har fokus på det uten at det kom frem av intervjuet. At de ansatte i bankene i stor grad måles på utlån kan, sammen med det faktum at svært få av de ansatte som jobber kun med forbrukslån kan kalles rådgivere, tyder på at selgerrollen har et større fokus enn den veiledende, rådgivende rollen. Dette vil igjen kunne ha betydning for det veiledende elementet ved opplysningsplikten som diskutert tidligere i kapittel 5.3 i analysen.

Videre vil det, i bankene som kun måler salg, være fare for at de ansatte kun fokuserer på det. At de glemmer andre viktige hensyn og nedprioriterer andre viktige oppgaver (Bragelien, 2003). Det er naturlig å anta at bankansatte som kun måles på lånevolum i stor grad vil prioritere dette, og at det kan gå på bekostning av god rådgivning og føre til at de ansatte tar større risiko. Mislighold kan være et måltall på langsiktig verdiskapning. Ettersom misligholdt forbruksgjeld ikke fremkommer i regnskapet før etter flere år, vil det ikke være lett å måle dette på kort sikt. Måler man kun kortsiktig på utlån, vil en ikke fange opp de langsiktige konsekvensene som kan inntreffe i form av økt mislighold. Fra teorien vet vi at i tilfeller der viktige aktiviteter ikke kan måles på kort sikt, lønner det seg gjerne ikke å måle det som kan måles (Bragelien, 2009). Det kan dermed argumenteres for at det ikke lønner seg å måle utlån for å insentivere til økt salgssinnsats. Slik kortsiktig måling kan føre til uforsvarlig utlånspraksis og mindre strenge kredittvurderinger, ettersom det ikke vil komme til syne i regnskapet i form av mislighold før på lengre sikt. At flere av bankene likevel måler kortsiktig kan tyde på at de er risikovillige (Aven, 2016; Noreng, 2002). Det må dermed stilles spørsmål om det er riktig at bankenes strategi og valg av risikoprofil kan rettfærdiggjøres når det går direkte utover kunden i form av at de får lån de ikke kan betjene, som ender i mislighold.

Et fåtall av bankene fokuserer på ikke-finansielle måltall. Det er ingen markante forskjeller mellom de ulike typene bankene, ettersom to storbanker og én forbruksbank oppgir å benytte slike måltall. I forbrukslånbransjen forekommer det ofte gjentatte låneopptak (Solberg, 2012). Kunder tar gjerne opp nye lån for å betale ned eksisterende gjeld. Derfor kan det tenkes at bankene som i større grad fokuserer på kundetilfredshet, effektivitet på kundesenter og andre ikke-finansielle måltall, i større grad fokuserer på fremtidig finansiell prestasjon, ettersom måltallene er drivere for nettopp dette (Kaplan & Norton, 1992). Ikke-finansielle måltall gjør det mulig med rapportering av flere relevante ytelsesmål gjennom hele verdiskapningsprosessen i bankene (Tangenes, 2007).

Når det gjelder belønningssystemer, benytter bankene seg av flere ulike former for belønning og kompensasjon. Utbredelsen av belønningsordninger synes til en viss grad å være i samsvar med annen empiri, som presentert i kapittel 3.4.6. Alle utenom én av storbankene har belønningsordninger utover fast lønn. Kollektive ordninger er mest utbredt, både hos storbankene og forbruksbankene. Det er ingen spesielle trekk som skiller storbankene fra forbruksbankene. Kun én av storbankene oppgir å benytte individuelle bonussystemer. Her er det viktig å påpeke at informanten ikke mottok individuell bonus kun basert på salg av forbrukslån, men basert på hele sin portefølje som i stor grad bestod av andre bankprodukter. Informanten oppgir i tillegg at den individuelle bonusen var beskjedent i størrelse.

Det viser seg altså at individuelle belønninger til ansatte som jobber med forbrukslån forekommer i svært liten grad. Fra økonomisk teori vet vi at individuell belønning vil ha sterkest insentiveffekt, i tillegg til at det kan være effektivt og tidsbesparende (Bragelien, 2009). Det er likevel en reell fare for at insentiveffekten kan bli for sterk. For sterk insentiveffekt kan føre til uærlig og umoralsk oppførsel, og at ansatte manipulerer systemer for å øke egen inntjening (Barmoen & Ram, 2015). At individuell belønning forekommer i såpass liten grad tyder på at bankene er bevisste på dette.

Det kan også være at bankene er bevisste den negative påvirkningen bruk av insentiver kan ha på bankenes omdømme (Kuvaas, 2008). Som diskutert avslutningsvis i dette kapittelet finnes det også reguleringer som begrenser bankenes mulighet for å benytte individuelle belønninger.

Kollektive bonusordninger benyttes i stor grad av informantene. Både basert på team og på konsernnivå, også kalt overskuddsdeling. Den direkte insentiveffekten vil være tilstede også her, men effekten reduseres ettersom antall personer bonusen skal deles mellom øker, i henhold til “gratispassasjerproblemet” diskutert i teorien (Long & Fang, 2012).

Overskuddsdeling kan derfor tenkes å ha svak insentiveffekt, men i små bedrifter med få ansatte, som forbruksbanker gjerne er, kan effekten være av betydning. Moderate effekter har blitt påvist av kollektive ordninger (Bragelien, 2012). Det kan skyldes at slike ordninger fører til økt eierskap og ansvarsfølelse. Fra teorien vet vi også at produktiviteten øker i bedrifter som benytter overskuddsdeling (Long & Fang, 2012).

---

To av forbruksbankene benytter belønning i form av aksjer. Ettersom forbrukslånbransjen kan betegnes som en vekstbransje kan denne type belønning ha stor effekt (Sander, 2016). Effekten vil også være sterkere i begynnelsen av livssyklusen, noe som er tilfelle for mange av forbruksbankene. Det at det gjerne er relativt få ansatte i forbruksbanker, slik at den enkeltes adferd vil kunne ha en viss påvirkning på resultat og aksjekurs, er også en faktor som gjør at denne formen for belønning får enda større effekt (Sander, 2016; Bragelien, 2003). Ifølge teorien bør større bedrifter være forsiktige med aksjebaserte løsninger ettersom det er mange usikre elementer og den direkte insentiveffekten er svak. Aksjebaserte belønninger kan ha påvirkning på bedriftskulturen også i større banker, ved å skape tilhørighet til banken og synliggjøre viktigheten av å få gode resultater. Det viser seg å ikke være en utbredt form for belønning hos storbankene ettersom ingen av disse benytter seg av dette. Det kan tyde på at storbankene er bevisst de svake effekter slike insentiver vil ha på de ansatte, men dette er nødvendigvis ikke tilfelle ettersom to av storbankene benytter overskuddsdeling, som forventes å ha de samme svake insentiveffektene. Overskuddsdeling i storbankene vil forventes å ha større indirekte enn direkte insentiveffekter. Dette synes bedriftene å være bevisst på.

I følge teorien er bankansattes lønn i stadig større grad avhengig av salgsvolum, og insentiver blir brukt i flere banker for å øke fokus på salg (Kuvaas, 2008). Dette ser ikke ut til å samsvare helt med våre funn, ettersom flere oppgir å ikke ha fokus på salg og at de ikke benytter insentiver til salg. På den andre siden benyttes flere andre belønningssystemer som også kan ha sterke insentiveffekter. Spesielt i forbruksbankene som benytter overskuddsdeling og aksjebaserte ordninger vil effekten kunne være sterk. Det kan bli et problem om denne effekten blir for sterk og fører til uærlig, umoralsk oppførsel (Kuvaas, 2008). Penger er et attraktiv insentiv som kan føre til at grenser tøyes. Det vil også føre til nedprioritering av andre oppgaver og hensyn. Dette viser at for sterke insentiveffekter i bankene vil kunne gå på bekostning av kvalitet i kundebehandlingen og forbrukerhensynet. Det er vanskelig å si noe om i hvilken grad insentiveffekten er *for sterk* i bankene. Men - diskusjonen så langt tyder på at bankene er relativt restriktive med de sterkeste formene for insentiveffekter og at det ikke legges til rette for å presse lån på kundene.

Flere banker har innført ulike tiltak for å få bukt med de negative konsekvensene som insentiver kan medføre. Uheldige effekter kan for eksempel være at kundefokus og hensyn til bankens rennommé nedprioriteres (Kuvaas, 2008). Et av tiltakene handler om å omtale de

ansatte med en mer hederlig tittel enn selger. Dette ser ut til å samsvare med at ingen av våre informanter oppgir at dette begrepet benyttes av ansatte som jobber med forbrukslån. Som nevnt i kapittel 5.1 benyttes heller titler som rådgiver, kundebehandler og lignende.

Som tidligere nevnt er belønning og kompensasjon et virkemiddel for å motivere og øke ansattes prestasjonsnivå (Malmi & Brown, 2008). Selv om belønninger ofte er knyttet til prestasjonsmålingssystemer, vil bedrifter også gi belønning og kompensasjon på bakgrunn av andre forhold. Kollektiv, teambasert belønning er et eksempel på dette, og brukes gjerne for å støtte opp om den kulturelle styringen. Teambasert belønning kan dermed både ha direkte og indirekte insentiveffekter. Jo færre ansatte som deler bonusen jo sterke vil den direkte insentiveffekten være (Long & Fang, 2012). Det er essensielt for et velfungerende belønningssystem å se den direkte og indirekte effekten i sammenheng (Bragelien, 2009). Flere av bankene oppgir at samarbeid og ansvarlighet er en viktig del av bankens bedriftskultur. Når de samtidig benytter insentivsystemer kan relasjonen, i henhold til økonomisk teori, reduseres til en økonomisk transaksjon. Resultatet kan bli at ansatte blir mer opptatt av å øke egen gevinst (Barmoen & Ram, 2015). Som nevnt benytter flere av bankene ulike former for belønning med insentiveffekter, men effektene ut til å være relativt moderate. Som nevnt tidligere ser det ut til at effektene er større i forbruksbanker enn storbanker.

Skryt, heder og ære nevnes av informantene som virkemidler for motivasjon. Dette kan betegnes som ros og oppmerksomhet, og er en form for ytre belønning, men en studie av Deci et al., (1999) har vist at dette er med på å øke den indre motivasjonen. I flere av bankene ble det også gitt materielle belønninger, blant annet nevnes vin og flaxlodd. Dette er svært beskjedne belønninger, og ble i tillegg gitt som et støttende element, ikke som et kontrollerende tiltak. Ifølge teorien vil det derfor kunne ha en positiv påvirkning på den indre motivasjon (Deci et al., 1999). Om belønninger underminerer indre motivasjon, avhenger av om belønningen blir gitt som et støttende bidrag eller som et kontrollerende tiltak der belønningen avhenger av utfallet. I sistnevnte tilfelle kan materielle belønninger underminere indre motivert adferd. Belønning i form av bonus og andre prestasjonsavhengige belønninger vil dermed kunne være negativt relatert til indre motivasjon. I bankene der belønninger kommer som en konsekvens av et spesielt utfall, for eksempel oppnådde mål og gode salgsresultater, kan belønningen gå på bekostning av den indre motivasjonen til de ansatte.



---

At ytre motivasjon kan underminere indre motivasjon understreker igjen viktigheten av at belønningssystemet skal støtte opp om den overordnede kulturelle styringen som handler om bedriftens kultur og verdier, og danner grunnlaget for type motivasjon bedriften ønsker å styre etter. Ettersom tilnærmet alle bankene benytter ytre belønning i form av bonuser basert på resultater, kan en konkludere med at det i stor grad fokuseres på ytre motivasjon i bankene. Dette stemmer overens med teorien ettersom man kan si at arbeidsoppgavene i forbindelse med forbrukslån i stor grad er rutinemessige og kan tenkes å ikke være spesielt indre motiverende i seg selv (Kuvaas, 2008). Videre er det i samsvar med at flere informanter trekker frem det etiske perspektivet ved salg av forbrukslån, og forteller at det er lønnsomheten som tiltrekker kandidater.

Ettersom konsekvensene av uheldige låneopptak kan bli svært alvorlige for enkeltpersoner er det viktig at de som jobber med forbrukslån har riktig motivasjon for arbeidet. Flere av bankene viser bevissthet i forhold til dette og er opptatt av å understreke at de er godt innenfor regelverket som regulerer godtgjørelsesordninger i finansforetak (Finansforetaksforskriften, 2016). Reguleringene innebærer at godtgjørelsesordninger ikke skal oppfordre ansatte til å ta for høy risiko. Rundskriv 15/2014 om godtgjørelsesordninger i finansinstitusjoner, presiserer at variabel avlønning skal ha et langsiktig perspektiv (Finanstilsynet, 2014).

Som diskutert i teorien er lovverket noe utydelig. I henhold til § 15-2 omhandler reguleringene ledende ansatte, men også ansatte med arbeidsoppgaver av vesentlig betydning for selskapets risikoeksponering. Det blir til en viss grad opp til den enkelte institusjonen å tolke hvorvidt de ansatte er “vesentlige risikotakere”, etter de kriterier som følger av Kommisjonsforordning 604/2014 (The European Commission, 2014). Det er naturlig at i bedrifter med relativt få ansatte vil den enkeltes adferd ha større betydning for selskapets risikoeksponering, det kan derfor tenkes at ansatte i forbruksbanker vil være større risikotakere enn ansatte i storbanker. Det blir vanskelig å se hvorvidt reguleringene er gjeldene for bankene i utvalget, men det at en av forbruksbankene oppgir at de tidligere har vurdert provisjonsbasert belønning kan tyde på at det er innenfor regelverket. At ingen banker benytter provisjon kan derfor støtte opp under at bankene ikke ønsker å oppfordre til salg og ikke ønsker å pushe lån på kunder. Ettersom grensene mellom hva som er akseptabelt, etisk tvilsomt og direkte ulovlig er flytende, kan det ifølge Kuvaas (2008) oppstå uheldige hendelser.

Til sammenligning er salgsbasert avlønning til investeringsrådgivere strengere regulert. Det er konkludert med å utgjøre en interessekonflikt som er i strid med verdipapirhandelloven og kan derfor ikke benyttes (Finanstilsynet, 2010b; Verdipapirhandelloven, 2007).

Interessekonflikten handler om at ikke foretaket eller rådgiveren skal handle for egen inntjening, og på bekostning av kundens interesser. I et forbrukerhensynsperspektiv er det interessant å se hvordan forbrukernes interesser i større grad blir beskyttet hvis kunden skal investere, enn hvis han skal låne penger. I førstnevnte tilfelle blir kunden i større grad beskyttet mot høyt insentiverte rådgivere.

Oppsummert synes det ikke å være store forskjeller på forbruksbankenes og storbankenes utforming av styringssystemet. Basert på diskusjonen over er det viktig å være oppmerksom på de konsekvensene bankens styringsmekanismer kan ha på utlånspraksisen og de ansattes adferd i utlånsprosessen. Vi har med dette vist at bankenes styringsmekanismer er organisert med budsjettmål og prestasjonsmålingssystem som kan medføre press på de som jobber med forbrukslån, og at belønningssystemene i noen tilfeller kan ha uheldige insentiveffekter. Blir insentiveffektene for sterke kan det føre til manipulasjon og uetisk adferd for å øke egen gevinst. Det synes ikke å være grunnlag for å si at insentiveffektene i bankene er for sterke ettersom det i stor grad benyttes kollektive belønningssystemer, ofte basert på resultater på konsernnivå. Insentiveffektene vil i henhold til teori være større i forbruksbankene enn i storbankene ettersom de gjerne har relativt få ansatte.

Som nevnt i kapittel 5.1 benytter bankene agenter og affiliater, og de har mye sterkere insentiver. Agenter virksomhet handler hovedsakelig om å formidle, og de bærer ikke noe ansvar for å følge opp kundens interesser etter at lånesøknad er formidlet (Finansportalen, 2009). De har dermed ikke samme risiko for tap som banker, og vil derfor i stor grad preges av motivasjon til salg.

Flertallet av våre informanter ser ut til å bruke bonussystemer som stimulerer til ytre motivasjon, fremfor indre motivasjon (Deci & Ryan, 2000). I et forbrukerperspektiv kan dette være uheldig ettersom forskning har vist at banker som heller fokuserer på indre motivasjon ivaretar hensyn til forbrukeren på en bedre måte og vil gi bedre utfall for kunden (McGregor & Dosschi, 2015).

---

## 5.6 Gjeldsregister

I det følgende presenteres funn knyttet til innføring av et gjeldsregister. At det ikke foreslås konsultasjonsplikt i Gjeldsregisterloven (jf. kapittel 3.5), vil i praksis bety at innføringen ikke nødvendigvis vil medføre noen endringer, ettersom det blir frivillig for kredittyttere å gjøre oppslag i registeret. Ved å undersøke hvordan de ulike elementene vi har tatt for oss hittil i oppgaven blir påvirket av et gjeldsregister, kan vi få et innblikk i hvordan bankene vil benytte seg av et slikt register, og i hvilken grad de vil integrere forhold ved dette i sin utlånspraksis.

Vi ser på informantenes holdning til gjeldsregisteret og hvordan det vil påvirke deres kredittvurdering. Vi ser også nærmere på hvordan registeret vil ha betydning for frarådingsplikten. Når det gjelder gjeldsregisterets påvirkning på opplysningsplikten var dette noe flere informanter mente var vanskelig å uttale seg om, men at de i liten grad trodde den ville endre praksisen. Av den grunn ble ikke ytterligere spørsmål om dette stilt av oss. Videre er bankenes styringsmekanismer noe vi i liten grad ser for oss bli påvirket av et gjeldsregister. Unntaket er bankes regler, rutiner og prosedyrer, som handler om hvordan bankene vil implementere registeret i sin policyutforming, og således vil dette bli avdekket her. De viktigste funnene er oppsummert i tabell 18 og 19 nedenfor.

	Storbank 1	Storbank 2	Storbank 3	Storbank 4	Storbank 5
<b>Holdning til gjeldsregister</b>	Positiv	Positivt	Positiv	Positiv	Positiv
<b>Gjeldsregisteret vil benyttes</b>	Ikke tatt stilling til	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Gjeldsregisteret vil styrke kredittvurderingen</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Gjeldsregisteret vil gjøre frarådingsplikten mer reell</b>	(Ikke svar)	Usikker	Usikker	Nei	Ja

**Tabell 18:** Oppsummering av funn om gjeldsregister i storbankene.

	Forbruks- bank 1	Forbruks- bank 2	Forbruks- bank 3	Forbruks- bank 4	Forbruks- bank 5	Forbruks- bank 6	Forbruks- bank 7
<b>Holdning til gjeldsregister</b>	Positiv	Positiv	Positiv	Positiv	Positiv	Positiv	Positiv
<b>Gjeldsregisteret vil benyttes</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Trolig
<b>Gjeldsregisteret vil styrke kredittvurderingen</b>	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>Gjeldsregisteret vil gjøre frarådingsplikten mer reell</b>	Nei	Nei	(Ikke svar)	Nei	Nei	Nei	Nei

**Tabell 19:** Oppsummering av funn om gjeldsregister i forbruksbankene.

Samtlige informanter gir uttrykk for at de er svært positive til innføring av gjeldsregister og at de vil benytte seg av det så snart det kommer. Mange mener det er et stort behov for et gjeldsregister og muligheten til å hente inn denne type data.

*“Jeg støtter absolutt forbrukermyndighetene og at det bør gjøres reguleringer for å passe på de som ikke burde tatt opp lån. Det er svakheter i systemet i dag, og et gjeldsregister eller gjeldsopplysningstjeneste er det åpenbare som bør bli innført.”*

(Forbruksbank 3)

---

Noen gir uttrykk for at gjeldsregisteret kan gi bedre betingelser til kundene i form av lavere renter.

*“Alle bankene vil oppleve å få lavere tap. Og gjennom lavere tap så kan man også gi bedre betingelser til de øvrige kundene. (...) Alle må jo betale litt mer rente for å dekke opp den ene som vi taper på. Så det vil sannsynligvis føre til at rentenivåene vil falle. Det var det som skjedde i Sverige da de innførte gjeldsregister. Det er en sammenheng mellom risiko og rentenivå.” (Forbruksbank 2)*

*“Det viktigste argumentet for innføring av et gjeldsregister vil være at personer med svak impuls kontroll i kombinasjon med anstrengt privatøkonomi ikke tyr til den enkleste løsningen, altså å ta opp mange, kostbare forbrukslån. Færre gjeldsofre vil spare samfunnet for store beløp og vil samtidig redusere tapene for banker og finansieringsselskaper. Og som kjent; tap for en bank er en kostnad på lik linje med andre driftskostnader – og som må dekkes inn med økte inntekter. Lavere kostnader vil i neste omgang kunne bety lavere pris, til glede for alle kunder – gitt at konkurransen er tilstrekkelig.” (Storbank 2)*

De fleste av informantene mener at gjeldsregisteret også kan ha negative effekter.

Forbruksbank 4 sier eksempelvis at, *“gjeldsregister vil muligens presse noen til useriøse aktører”*.

Blant noen av de store aktørene fremkommer det at gjeldsregister vil svekke deres konkurransefordel, i form av at mer informasjon blir tilgjengelig for aktører som er nye i bransjen. Historikk og erfaring hos kunder er verdifull data i en kredittvurdering, og innføring av gjeldsregister vil gjøre et usikkert moment tilgjengelig for alle i bransjen.

*“Det kan være en bieffekt ved gjeldsregisteret, at når risikoen blir mer kjent, så vil flere være villige til å låne ut mer penger. Vår konkurransefordel, det at vi kan ta høyere risiko og at vi har god kjennskap til risiko, den svekkes ved et gjeldsregister. Men samtidig tror vi at det vil kunne veies opp ved at vi vil kunne si ja til flere, fordi alle de ukjente faktorene vil bli kjente. Det vil du alltid se, de største bankene med flest kunder vil være de som har størst kapasitet til å låne ut mer penger.” (Forbruksbank 4)*

Andre er usikre på hvor mye gjeldsregisteret faktisk vil hjelpe kunden, og om det i hele tatt vil beskytte forbrukeren på en tilstrekkelig måte. Som Forbruksbank 5 eksempelvis sier, *“de som virkelig ønsker å utnytte systemet får det fortsatt til”*. Banken legger til at, *“det vil jo hjelpe de som har mistet oversikt”*. Flere har i tillegg innvendinger på hvordan registeret skal fungere i praksis. Et viktig moment som nevnes er at kunden selv må kunne ha tilgang for å få oversikt over egen gjeldsstatus, og at de må få vite hvem som har etterspurt opplysninger om de. Dette trekkes frem av flere banker.

*“Det er en forutsetning at det blir mulighet for oss som forbrukere og si at, “jeg vil se mappa mi og se hvem som har spurt om meg, også vil jeg vite hvorfor de har spurt om meg.” Forbrukere må ha den muligheten. Hvis noen har sneket i opplysninger om meg som jeg ikke er komfortabel med, så har jeg muligheter til å ta aksjon. (...). Vi håper at det ligger an til en elektronisk beskjed. I dag når man blir kredittsjekket så får du en gjenpart i posten, men hvis det skal være samme system blir det veldig dyrt, så jeg håper det kan være en digital løsning hvor du får beskjed om at noen har sjekket deg.”* (Storbank 2)

Forbruksbank 5 nevner at gjeldsregister kanskje er *“for stort og omfattende til å ville gjelde for få personer i Norge”*, og at en vil *“bruke mye ressurser på å hjelpe en veldig liten gruppe”*. Også andre trekker frem ressursbruk knyttet til registeret.

*“Det blir jo selvfølgelig noen kostnader ved å etablere og mer administrasjon og byråkrati og sånne ting, men det er vi jo vant med.”* (Storbank 3)

Andre innvendinger til gjeldsregisteret går ut på at også annen gjeld enn den usikrede gjelden må inkluderes.

*“Du må ta med all gjeld da. Hvis du holder billån utenfor dette gjeldsregisteret er det veldig dumt, kan ikke bare ta forbrukslån. Hvis du ser alt i sammenheng, og at fem ganger gjeldsgrad slår inn for eksempel, som det gjør ved boliglån. Det burde også vært overført til forbrukslån. Til all gjeld egentlig.”* (Storbank 3)

Informantene er utelukkende positive til at gjeldsregisteret vil styrke kredittvurderingen og redusere problemet med uærlig informasjon fra kunden. Storbank 4 sier: *“Det gir mye bedre grunnlag for kredittvurdering og mye mindre risiko for at kunden havner på kjøret.”* Ingen av bankene ønsker å gi lån til kunder som allerede innehar så stor usikret gjeld at det vil være stor risiko for tap. Flere av informantene illustrerer behovet for registeret ved at de til stadighet opplever kunder som er uærlige og oppgir feilaktig opplysninger.

*“Alle sakene man leser med mennesker som har fått to millioner i lån på to dager, det er noe vi i bransjen kaller svindelsaker. Det er folk som har underslått opplysninger og slike saker ville vært løst med et gjeldsregister. Når det er sagt, så vil også de kundene bli oppdaget når gjeldsregister etableres. Da vil vi se en del kunder som ikke lengre kan være med i lånespiralen og flytte fra bank til bank og dermed får en smell. Men det er de kundene som trenger hjelp og som ikke bransjen egentlig ønsker.”* (Forbruksbank 6)

*“For en kunde som oppgir korrekte opplysninger om sin eksisterende gjeld, vil det ikke ha noen som helst betydning at de samme opplysningene fremkommer av et gjeldsregister. Resultatet av søknadsbehandlingen vil bli den samme. For en person som oppgir å ha mindre gjeld enn han reelt sett har vil det imidlertid være til stor hjelp for banken å kunne gjøre oppslag i et gjeldsregister og eventuelt avslå søknaden dersom kunden har for mye gjeld. Hadde alle kunder alltid gitt riktige gjeldsopplysninger i sine lånesøknader ville det ikke vært behov for noe gjeldsregister.”* (Forbruksbank 2)

Som en av storbankene forklarer kan tilfellet være at kundene lyver for å sette seg i et bedre lys for banken.

*“Mange tenker som så at “nå gjelder det å vise seg fram fra sin beste side”. Det er ikke alltid man er ærlig på å ta fram det negative.”* (Storbank 2)

En annen informant oppgir at han ofte opplever kunder som overvurderer sin egen økonomi og fraskriver seg ansvar.

*“Ett problem er at mange overvurderer sin egen økonomi, det er ikke til å komme bort fra. Og så er det menneskets natur å prøve og finne noen andre å skyldte på da.”*

(Forbruksbank 4)

Bankene er også positive til at gjeldsregisteret vil gi helt oppdatert informasjon om kundens gjeld, ettersom mye kan ha inntruffet siden forrige selvangivelse. Flere nevner at gjeldsregisterets effekt vil avhenge noe av hvor oppdatert det vil bli i praksis, og at de er usikre på om det vil være mulig med 100 prosent oppdatert gjeldsbilde til enhver tid.

Alle informantene ser for seg at oppslag i registeret vil bli en naturlig del av kredittvurderingen. De oppgir å være usikre på hvordan denne informasjonen vil vektlegges, og sier at det blant annet kommer an på hvor oppdatert registeret blir i praksis. Videre oppgir de at registeret vil gjøre at kredittvurderingsprosessen i større grad kan skje automatisk.

*“Gjeldsregisteret vil gjøre at vi vil avdekke manglende betjeningsevne tidligere i kredittvurderingsprosessen. Med den dataen vil kunden få avslag allerede i den automatiske vurderingen, i stedet for at kunden kommer gjennom til den manuelle vurderingen.”* (Forbruksbank 4)

På spørsmål om hvordan gjeldsregisteret vil endre bruk av fraråding er forbruksbankene tydelige på at det ikke vil endre praksisen deres og at de fortsatt kommer til å avslå fremfor å fraråde.

*“Kundene skal oppgi hvor mye de skylder i søknadsskjemaet. Og hvis kunden oppgir det som faktisk er reelt så vil han jo bli avslått eller innvilget allerede her. Akkurat det vil ikke gjeldsregisteret endre på.”* (Forbruksbank 4)

*“Vi innvilger ikke lån der vi vurderer at kunden ikke kan betjene lånet med sin inntekt, eller at det er andre forhold som skulle tilsi fraråding. Sånn ett har gjeldsregisteret ingen direkte påvirkning for oss rundt dette.”* (Forbruksbank 6)

*“I de tilfeller hvor fraråding kunne ha vært aktuelt sier vår kredittpolicy at det ikke skal innvilges lån på grunnlag av den høye kredittrisikoen som foreligger.”*

(Forbruksbank 5)



---

*“Jeg tror fortsatt vi kommer til å avslå. Det er ikke noe menneskerett å få lån.”*

(Forbruksbank 7)

En av forbruksbankene påpeker at effekten ved et gjeldsregister er at man avdekker de som lyver, og at dette er personer som uansett ikke ville tatt til seg frarådingen:

*“Gjeldsregisteret har liten relevans for frarådingsplikten. En forbruker som gir feilaktige opplysninger til banken i sin lånesøknad vil neppe avstå fra å ta opp lånet på bakgrunn av en eventuell fraråding fra banken.”* (Forbruksbank 2)

En av storbankene som allerede praktiserer fraråding mener plikten blir mer reell med gjeldsregisteret (Storbank 5). Storbank 2 mener også at gjeldsregisteret kan gjøre frarådingsplikten mer reell, i form av at grunnlaget for å foreta en fraråding blir riktigere. Han tror likevel ikke de kommer til å ta i bruk fraråding som følge av gjeldsregisteret. Flere av bankene deler denne oppfatningen:

*“Det er klart at vi er sikret en bedre oversikt, ikke minst mer «up to date» og det vil gjøre vurderingen av fraråding mer riktig og reell.”* (Storbank 3)

*“Vi er meget positiv til at et gjeldsregister kommer på markedet, pr i dag benytter vi ikke fraråding på forbrukslån. Det er ikke lagt inn i business case at vi skal benytte dette, dette på grunn av type produkt. Vi ser at det å måtte fraråde et forbrukslån ikke er en retning vi ønsker å gå. Enten har man betjening til lånet eller så har man ikke det.”* (Storbank 4)

### **Analyse og diskusjon**

Her tar vi for oss funnene vi har presentert og ser de i sammenheng med teori knyttet til gjeldsregister, i hovedsak fra kapittel 3.5. Tabell 20 viser de viktigste funnene som danner utgangspunktet for analysen.

	Storbanker	Forbruksbanker
<b>Positiv til gjeldsregister</b>	5/5	7/7
<b>Gjeldsregisteret vil benyttes</b>	5/5	7/7
<b>Gjeldsregisteret vil styrke kredittvurderingen</b>	5/5	7/7
<b>Gjeldsregisteret gjøre frarådingsplikten mer reell</b>	Ja: 1/5 Nei: 1/5 Usikker: 2/5 Ikke svar: 1/5	Ja: 0/7 Nei: 6/7 Ikke svar: 1/7

**Tabell 20:** Sammenligning av funn om gjeldsregister.

Som Garaas og Grindland (2014) også fant i sin utredning synes gjeldsregister å være et tiltak alle bankene er positive til. Forbrukerrådet har uttrykt bekymring for om aktørene kommer til å benytte seg av registeret når det ikke er konsultasjonsplikt (Forbrukerrådet, 2013). Samtlige av våre informanter gir imidlertid uttrykk for at de kommer til å benytte seg av gjeldsregisteret. Informantene oppgir at oppslag i gjeldsregisteret vil gi lavere tap, og at bankene derfor har egeninteresse av å benytte det.

Det ser ut til at gjeldsregisteret vil ha positive effekter både for långiver og låntaker, samt for samfunnet som helhet. Som det fremkommer av funnene kan en effekt av registeret være lavere tap for bankene, som igjen vil resultere i bedre betingelser for kundene. Det vil også kunne styrke forbrukerhensynet i kredittvurderingen ettersom et usikkert element blir kjent, og en bedre kredittvurdering er fordelaktig for alle parter. Særlig vil registeret fungere som et forbrukervern i tilfeller hvor låntaker har mistet kontroll over egen gjeldssituasjon og faktisk trenger “å bli beskyttet mot seg selv.” På den andre siden kan personvernet sies å bli redusert ved at det registreres gjeldsopplysninger om den enkelte (Datatilsynet, 2011). Datatilsynet mener at mindre inngripende tiltak bør vurderes, eksempelvis bedre kredittvurdering. Samlet sett ser de positive effektene likevel ut til å være større enn de negative. At kunden får bedre betingelser ettersom bankenes tap reduseres sammenligner Ferratti (2010) med fenomenet “Adams usynlige hånd”, nemlig at ingen får det verre av at noen får det bedre. Ifølge Datatilsynet vil imidlertid gjeldsregisteret være en personvernulempe (Datatilsynet, 2011).

---

Våre funn er i samsvar med Ferratti (2010) sine bekymringer, om at en bieffekt med gjeldsregisteret kan være en økning i lånevolum ettersom flere faktorer blir kjent. Et formål med gjeldsregister er å dempe veksten i forbrukslån, men funn og teori viser at registeret kan gi motsatt effekt. Selv om gjeldsregisteret vil kunne bidra til å redusere problemet med at kunder tar opp mange, store lån på kort tid, og at personer tar opp lån de ikke kan betjene, ser det ut til at mer kredittverdige kunder kan få desto høyere lån.

Når det gjelder diskusjon om levering av gjeldsregister skal skje i offentlig eller privat regi, var ikke det noe som ble spurt om i særlig grad under intervjuene. Skal vi tro Ferratti (2010) vil offentlig og privat levering utfylle hverandres svakheter.

I bankenes beregning av kredittscore inngår gjerne informasjon om inntekt, formue og gjeld. Uten gjeldsregister kan det være vanskelig for lånsøker å til enhver tid ha oppdatert informasjon om egen gjeldsstatus. Bankene må stole på gjeldsopplysningene kunden oppgir, men som det fremkommer av funnene opplever bankene at kunden i noen tilfeller oppgir feilaktig informasjon. Dette illustrerer at behovet for gjeldsregister er gjeldende.

Det synes å være enighet blant våre informanter om at økt tilgang på informasjon gjør kreditttyter i bedre stand til å foreta kredittvurderinger og at de blir mer korrekte. Således vil formålet om styrket kredittvurdering i stor grad oppfylles (Finanstilsynet, 2016b). Også internasjonale erfaringer tilsier at gjeldsregistre gir bedre kredittvurderinger (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Flere av informantene gir uttrykk for at deres kredittvurdering er bra slik den er i dag, men understreker likevel at de ønsker muligheten til å gjøre oppslag i gjeldsregisteret. Det ser det ikke ut til at våre informanter ser noen negative effekter på kredittvurderingen som følge av gjeldsregisteret.

Bråthen et al. (2008) argumenterer for at oppslag i gjeldsregisteret kan gjøres i forbindelse med større kreditter, men at det ikke nødvendigvis vil være behov ved mindre kreditter. Alle informantene gir uttrykk for at de ønsker å benytte registeret i sin kredittvurdering, og argumenterer for at det vil gjøre kredittvurderingen bedre og mer effektiv. Det kan dermed tyde på at bankene har insentiv til å gjøre oppslag i registeret også ved mindre beløp. Hvilken vektning data fra registeret får i bankenes kredittvurdering er i stor grad opp til bankene å fastsette (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016). Det er derimot vanskelig å si noe om før man vet hvordan det vil bli i praksis – for eksempel i forhold til hvor oppdatert

det er og hvilken gjeld som inkluderes. Jo mer omfattende registeret er, jo mer nyttig vil det være for bankene.

Et av formålene med innføring av gjeldsregister er at frarådingsplikten skal bli mer reell i forbindelse med usikret gjeld (Andersen & Lysbakken, 2016). Før vi vil diskutere hvorvidt dette er tilfelle hos våre informanter, vil vi se på hvilken effekt det kan ha om frarådingsplikten blir mer reell og i større grad blir benyttet i forbindelse forbrukslån.

Vår analyse fra kapittel 5.4 viser at ettersom kunder sjeldent tar til seg en fraråding, vil det at frarådingsplikten blir mer reell ikke nødvendigvis være til det beste for forbrukeren. Siden konsekvensen av frarådingen ofte blir at risikoen ved låneopptaket flyttes over på kunden vil det kunne se ut til å virke mot sin hensikt om å beskytte forbrukerne. Som Bråthen et al. (2008) også uttrykker vil det være usikkert i hvilken grad gjeldsofferproblematikken blir motvirket selv om gjeldsregisteret bidrar til å effektivisere frarådingsplikten.

De fleste av våre informanter synes ikke å dele oppfatningen om at gjeldsregisteret vil gjøre frarådingsplikten mer reell og uttrykker at et gjeldsregister ikke vil endre praksisen deres på dette området. Flere uttrykker at gjeldsregisteret har liten relevans for frarådingsplikten. I samsvar med Bråthen et al. (2008) sin utredning om gjeldsregister trekker en informant frem at siden oversikten blir bedre, vil det kunne gjøre *vurderingen* av frarådingsplikten mer riktig og reell. Informantene uttrykker likevel at forbrukslån er et produkt som ikke er heldig å fraråde, og på tross av at et gjeldsregister vil gi bedre oversikt er ikke det en retning de ønsker å gå.

Kun én av storbankene mener at frarådingsplikten blir mer reell med innføring av et gjeldsregister, og det er en av de to storbankene som benytter frarådingsplikten fra før. Våre funn viser at ingen av de som ikke benytter fraråding i dag, vil innføre dette. Funnene illustrerer at bankene ikke vil praktisere frarådingsplikten i større grad, og at det tenkte formålet med gjeldsregisteret ikke vil bli oppfylt. Ifølge Juss-buss medfører dagens mangelfulle vurdering av kundes økonomiske situasjon at frarådingsplikten kan bli illusorisk (Juss-buss, 2013). Dette er i samsvar med våre funn ettersom kun to benytter seg av den. Men formeningen om at gjeldsregisteret vil effektivisere bruken av frarådingsplikten, og føre til at frarådingsplikten får en viktigere praktisk betydning i forbindelse med forbrukslån

---

(Åpen høring i Stortingets finanskomité, 2017; Juss-buss, 2013), synes ikke å være gjeldende hos våre informanter.

På bakgrunn av diskusjonen hittil viser våre funn at frarådingsplikten ikke vil bli mer reell, og ikke få større praktisk betydning ved innføring av et gjeldsregister, men at dette faktisk vil kunne være positivt i et forbrukerperspektiv. Juss-buss (2013) er av den oppfatning av at bankenes ansvar vil skjerpes og at de i større grad vil kunne holdes ansvarlig dersom plikten ikke overholdes. Vår funn, sammen med annen empiri og praksis fra finansklagenemda (Hveem & Nyhus, 2013; Eliassen, 2009; Taubøll, 2011; Guste-Pedersen, 2012), tyder på at ettersom svært få velger å ta til seg plikten, vil konsekvensen heller bli at bankene skyver risikoen med lånet over på kunden. På bakgrunn av dette ser det ut til at forbrukerhensynet i større grad blir ivaretatt når frarådingsplikten ikke benyttes. Bankene som oppgir å avslå der de kunne frarådet, beskytter kunden på den måten at de ikke får tatt opp lån de ikke har evne til å betjene.

I likhet med frarådingsplikten, oppfattes ikke opplysningsplikten å bli påvirket i særlig grad av gjeldsregisteret. I henhold til diskusjonen i kapittel 5.4 kan det tenkes at ettersom frarådingsplikten gjerne kommuniseres muntlig og skriftlig, vil opplysningspliktens hensikt i større grad oppfylles i tilfeller der lån blir gitt med en fraråding. Forpliktelsene og vilkårene ved lånet ser ut til å bli tydeligere kommunisert. Ettersom våre funn tilsier at frarådingsplikten ikke vil få en større praktisk betydning, ser det ikke ut til at utøvelsen av opplysningsplikten vil endres som en konsekvens av dette.

Oppsummert viser funnene at gjeldsregisteret vil bli godt mottatt av våre informanter. Samtlige i vårt utvalg vil benytte seg av registeret og implementere det i sin praksis. Effektene vil trolig bli en mer korrekt kredittvurdering og kunder som låner over evne og lyver i søknadsskjemaer vil i større grad bli avdekket. Videre ser det ut til at frarådingsplikten ikke vil få en viktigere praktisk betydning eller bli mer reell som en følge av gjeldsregisteret. Til tross for at innføring av gjeldsregister vil ha flere positive effekter, mener flere informanter at det ikke vil være tilstrekkelig for å redusere gjeldsproblematikken, og at det trengs flere reguleringer i bransjen. Dette er i overensstemmelse Andersen og Lysbakken (2016) sin oppfatning. Andre tiltak vil diskuteres nærmere i neste kapittel.

## 5.7 Andre tiltak

Utover behovet for et gjeldsregister, er det underveis i intervjuene avdekket flere behov og utfordringer knyttet til forbrukslån og bankenes utlånspraksis. I dette kapittelet tar vi for oss informantenes oppfattelser av problemene knyttet til forbrukslån, og diskuterer tiltak de mener det er behov for i bransjen. Her har vi spurt mer generelle og åpne spørsmål om de ulike tiltakene og latt informantene snakke fritt. Det vil derfor være flere tiltak som ikke er diskutert av alle i utvalget. Funnene er oppsummert i tabell 21 og 22.

	Storbank 1	Storbank 2	Storbank 3	Storbank 4	Storbank 5
<b>Identifiserte problemer</b>	(Ikke svar)	Noen får låne mer enn de kan betale tilbake (kredittvurdering)	Digitalisering kom i forkant av reguleringer	At de kan rullere forbrukslån og kredittkort	For høy vekst i forbrukslån. Kjøpskulturen
<b>Rentetak</b>	(Ikke svar)	Negative effekter, usikret kreditt blir billigere, kan øke låneopptak	Negativ. Fare for at det blir mindre differensiering. Greit å skille rente på kunder	(Ikke svar)	(Ikke svar)
<b>Markedsføring</b>	(Ikke svar)	Affiliate-markedsføringen er problematisk	(Ikke svar)	(Ikke svar)	Støtter det meste av reguleringer. Negativ til markedsføring gjennom affiliter.
<b>Annet</b>	(Ikke svar)	Retningslinjer, forskrift om gjeldsgrad og likviditetskrav for den type usikret kreditt. Regler for markedsføring.	Gjeldsgrad. Bankene bør pålegges et større ansvar. Eksempelvis gjennom gjeldsrådgivnings-tjeneste	(Ikke svar)	(Ikke svar)

**Tabell 21:** Oppsummering av funn om andre tiltak i storbankene.

	Forbruks- bank 1	Forbruks- bank 2	Forbruks- bank 3	Forbruks- bank 4	Forbruks- bank 5	Forbruks- bank 6	Forbruks- bank 7
<b>Identifiserte problemer</b>	Økonomiske problemer går i arv. Agenter og affiliter driver for rå markedsføring	(Ikke svar)	Mangel på regulering av agenter og affiliter. Lav finansiell kompetanse i befolkningen	Statusjag, manglende evne til å utsette glede	Betalings- evne og betalings- vilje. Unge “tar livet som det faller seg.”	Noen får og tar opp mer lån enn evne (Kreditt- vurdering)	Kan aldri å bygge 100 prosent vannrette prosesser (Kreditt- vurdering)
<b>Rentetak</b>	Usikker på virkning	Avhengig av hvor taket settes	(Ikke svar)	Negativ	Negativ	Negativ	Negativ
<b>Markedsføring</b>	Tror ikke vil ha stor effekt	Positiv til regulering av affiliate- markeds- føring	Positiv til regulering av agenter og affiliter	Positiv til regulering	Positiv til regulering, sunt for bransjen	Blandet holdning	Behov for reguleringer. Særlig affiliter.
<b>Annet</b>	Positive til personlig økonomi i skolen. Vil ha fokus på agent- bransjen	Kan være problematisk med retnings- linjer, mer effektivt med forskrifter	Øke finansiell kompetanse	Bankene bør pålegges et større ansvar. Eksempelvis gjennom gjelds- rådgivnings- tjeneste	Burde vært strengere reguleringer, eksempelvis på markeds- føring	(Ikke svar)	Fornuftig regulering

**Tabell 22:** Oppsummering av funn om andre tiltak i forbruksbankene

Det eksisterer ulike oppfatninger om hva som er det største problemet knyttet til forbrukslån slik praksisen og regelverket er i dag. Det synes likevel å være enighet i at det er et behov for strengere reguleringer i bransjen, og at forbrukslån kan være en årsaken til at forbrukere får økonomiske problemer.

*“Jeg har mange sterke meninger om hvorfor folk har gjeldsproblemer. Hvis du ser luksusfellen, så har det ikke vært noen som har sagt at, “jeg har så problemer med det boliglånet mitt, at jeg må få hjelp”. Sånn er min hverdag også, det er alltid et eller annet forbrukslån som er hovedårsaken. Fordi et forbrukslån, selv om det er lite, så griper det en stor del av likviditeten din.” (Storbank 3)*

Flere av storbankene mener at det er for lett å få forbrukslån i dag og nevner veksten i bransjen som et problem. Storbank 3 trekker særlig frem veksten i sammenheng med digitaliseringen, og at regelverket ikke har hengt med på denne utviklingen.

*“...det er det jeg tenker er hele problemet med forbrukslån, at det har blitt gitt for mye gass uten at man har hatt et regelverk og tenkt igjennom dette her.” (Storbank 3)*

Veksten i forbrukslån blir også trukket frem av Storbank 5, som også peker på utviklingen i kjøpskulturen.

*“Det har vokst for mye. Kundene vil ha veldig mange ting. Så det er egentlig kulturen. Kundene vil ha mye, og de er villige til å betale også. Det er ikke noe galt i det egentlig, men det vi er redd for er at det vil gå for langt.” (Storbank 5)*

Noen trekker frem at veksten gir uttrykk for at det er et tydelig behov for usikret kreditt i markedet, og at det er et marked man må ta del i.

*“Dette må jo vi faktisk ta del i, vi har ikke noe valg. Vi blir jo så skvis på det knallhardt regulerte boliglånet. Det var grunnen til at vi begynte å komme inn i dette her.” (Storbank 3)*



---

Forbrukslån er som kjent et lønnsomt produkt som er attraktivt å tilby, men noen av storbankene oppgir likevel at lønnsomheten har en bismak, og at det er med blandede følelser de tilbyr produktet.

*“Det å låne bort penger til folk som egentlig ikke skulle ha sånne lån synes jeg er litt usmakelig. Jeg får litt vond smak i munnen. Hvis du bare gjør det for din egen profitts skyld. Men å hjelpe noen som trenger det og som kan håndtere det - det synes jeg ikke er vanskelig. Men jeg synes det er kjempevanskelig hvis det sitter noen og spiller på nettet og bare graver seg ned i en kjempegrop, da er det best å stoppe det så tidlig som mulig, tenker jeg.”* (Storbank 2)

Andre peker på den aggressive markedsføringen og legger særlig skylden på affilierter.

*“Når det kommer til aggressiv markedsføring er affilierter sydebukk nummer en. Det er et uregulert marked. Bankene har ikke oversikt over hvilke egne avtaler de har - problemet er jo at affiliateaktørene har egne affilierter, som har egne affilierter. Og agentene bruker affilierter som bruker affilierter. Så i praksis så har vi ikke kontroll.”* (Forbruksbank 2)

Det går igjen at informantene mener at reguleringer blant affilierter er nødvendig og at det vil være sunt for bransjen. En av de uttaler at “det er forhåpentligvis noe som kommer til å bli rammet av en forskrift om markedsføring.” (Storbank 2)

*“En bør også se på den affilietemarkedsføringen, for der er det mye rart. Noen oppfører seg veldig pent og rent, så det er ikke alle, men noen av de burde ikke eksistert.”* (Forbruksbank 3)

Noen peker likevel på at bankene også har et ansvar for hvordan deres samarbeidspartnere oppfører seg. Storbank 5 uttaler følgende om markedsføring gjennom samarbeidspartnere:

*“Å drive med ekstern markedsføring og rote vårt navn borti... det ønsker vi egentlig ikke. Jeg har vurdert flere ganger om vi i det hele tatt skal være der. (...). Vi må jo følge opp agenter.” (Storbank 5)*

Et annet moment som blir trukket frem som et problem er forbrukernes lave finansielle kompetanse og mangel på forståelse. Eksempelvis har Forbruksbank 1 formening om at økonomiske problemer gjerne er noe som går i arv, og at det har sammenheng med utdanning. Flere av storbankene uttrykker at de ser varierende nivå på kunders finansielle kompetanse. Det er noe ulike meninger om dette er noe som bør ilegges skolen. En av storbankene mener det er et foreldreansvar, mens andre informanter mener at det bør inn på læreplanen i skolen.

*“Finans Norge sier jo at man må ha mer finansiell opplæring i skolen. Nå til dags har de fleste jobb og hus, og det er ganske mye penger i omløp, men den finansielle kunnskapen har ikke fulgt med det(...). Den finansielle kompetansen, renter og alt mulig, den kan bli bedre. Der er jeg enig med Finans Norge.” (Forbruksbank 3)*

I tillegg trekker flere frem at dagens system med betalingsanmerkninger har en rekke svakheter. Det tar relativt lang tid fra en betalingsforpliktelse forfaller til det er registrert som en betalingsanmerkning. Flere informanter uttrykker også misnøye med at en uoppgjort betalingsanmerkning blir slettet etter fire år.

*“Du skal ha kommet ganske lang ut i inkassoløpet før du får en betalingsanmerkning. I tillegg er det sånn av en eller annen forunderlig grunn at selv en uoppgjort betalingsanmerkning blir slettet etter fire år.” (Forbruksbank 2)*

*“En kunde kan nesten misligholde gjeld i et halvt år før det i det hele tatt kommer i nærheten av en betalingsanmerkning. Kunden har lang tid på å ordne opp, men vi skal jo også ha et vern. (...). Det dumme er at i mellomtiden er det ikke noe flagg på den kunden som tilsier at andre ikke bør låne han penger. Så kunden kan jo da låne andre steder. Det er jo både positivt og negativt. Kanskje låner han for å fikse opp i dette, refinansiere, strukturere... eller så låner han for å fortsette forbruket sitt og får et enda større problem.” (Forbruksbank 4)*

Hos to av storbankene fremstår gjeldsregister som eneste nødvendige tiltak enn så lenge, mens andre påpekte at det også trengs ytterligere tiltak. Flere av forbruksbankene var tydelig på at bransjen har behov for flere reguleringer utover et gjeldsregister. Det ut til at flertallet av våre informanter synes å være skeptiske til innføring rentetak.

*“Jeg tror at det vil kunne ha noen negative effekter. Usikret kreditt blir plutselig billigere og da kan det bli mer populært og ta det opp.”* (Storbank 2)

*“Det har vært snakk om rentetak... men å gjøre kreditt billigere, det fremstår for meg som en veldig dårlig løsning. Da har man jo mulighet til å pådra seg en større gjeld.”* (Forbruksbank 4)

*“De har jo hatt rentetak i mange andre land, men det som har vist seg er jo at de bare øker gebyrene da.”* (Forbruksbank 5)

Flere er av den oppfatning at et rentetak vil føre til at andre gebyrer økes, og at det i praksis ikke blir fordelaktig for kunden. Det påpekes at den effektive renten likevel kan bli høy, særlig ved relativt lave lånebeløp.

Forbruksbank 4 og Storbank 3 mener at bankene bør pålegges et større ansvar, og at de for eksempel burde bidratt med midler til en gjeldsrådgivningstjeneste.

*“Hva kan man gjøre for å avhjelpe de som faktisk får et problem. Det er der jeg savner at fokuset er. Der kan du si at bankene kanskje må pålegges større ansvar, kanskje burde det vært en lavterskel gjeldsrådgivningstjeneste. Kanskje burde bankene betalt en premie av balansen sin, eller en premie av misligholdsvolumet sitt. Jo mer mislighold du har, jo mer penger må du bruke til en gjeldsordningstelefon eller til et lavterskeltilbud som faktisk er godt, som gir gode råd som faktisk hjelper kunden. Også har du gjeldsordningsloven, hvor terskelen er høy for å få en tvungen gjeldsordning - kanskje bør den senkes? Kanskje må det være mer tilgjengelig informasjon for de som faktisk har betalingsproblemer. Personvern står veldig sterkt, men det er en avveining mellom personvern og det å kunne beskytte forbrukeren.”* (Forbruksbank 4)

*“En burde pålagt de som driver med forbrukslån å betale en avgift. Så og så mye av overskuddet burde gå til en offentlig ordning for å plukke opp de som faller gjennom. Da hadde du lønnet det også. Det er det de trenger.” (Storbank 3)*

Selv om det fremkommer at tilbudet av gjeldsrådgivning er for dårlig i Norge, påpekes det likevel at det i Norge er gode forhold sammenlignet med andre land når gjeldsproblemer først oppstår.

*“Vi er veldig privilegert, vi har ikke så mange useriøse aktører i Norge. Det er nok mange andre land, som for eksempel USA, som virkelig utnytter de med dårlig råd. Og de som utnytter folks desperasjon. I tillegg har vi i Norge en vekting av kreditors og debtors rettigheter som er veldig bra, som sier at debitor, altså skyldner, skal få nok sjanser til å gjøre opp for seg. Samtidig har kreditor også et vern.”*  
(Forbruksbank 4)

Andre tiltak som også nevnes av våre informanter er krav til gjeldsgrad.

*“Vi tror at det ville vært mye mer virkningsfullt, hvis du fikk tilsvarende krav til gjeldsgrad og likviditet, som det er på boliglån. Istedenfor at man sånn som i dag konkurrerer på risikoappetitt, også er det noen da som får lån uten at de burde hatt det. Det er nok heller der skoen trykker.” (Storbank 2)*

### Analyse og diskusjon

I det følgende analyseres funn om problemer og tiltak knyttet til forbrukslån. Analysen tar utgangspunkt i teori og empiri fra kapittel 3.6. En sammenstilling av funnene er presentert i tabell 23.

	Storbanker	Forbruksbanker
<b>Manglende økonomisk kunnskap hos kunden er et problem</b>	I stor grad enig	I stor grad enig
<b>Innføring av rentetak</b>	Negativ	Negativ
<b>Regulering av affiliter</b>	I stor grad positiv	I stor grad positiv

**Tabell 23:** Sammenligning av funn om andre tiltak.

Det fremkommer av funnene at det er ulike oppfatninger blant våre informanter om problemene knyttet til forbrukslån. Ulike myndighetsorganer (Forbrukerrådet, 2016; Andersen & Lysbakken, 2016) mener i likhet med våre informanter at det trengs flere tiltak i bransjen. Forbrukerrådet har eksempelvis gått hardt ut mot den forenklete kredittvurderingen og mener den ikke er tilstrekkelig (Forbrukerrådet, 2016b). Flere av våre informanter peker på kredittvurderingen som et problem, og at den er noe mangelfull (se kapittel 5.2). Svake kredittvurderinger er også pekt på som et stort problem i forbindelse med payday-lån i andre land (Osborne, 2013).

Som vi så innledningsvis i utredningen har veksten i forbrukslån vært høy de siste årene. Det har utviklet seg en kjøpskultur. Som noen av informantene nevner har mange en manglende evne til å utsette konsum. Det kan se ut til at noen mener denne utviklingen har gått for fort, og at et forsvarlig regelverket ikke har fulgt med. Aktørene vil naturligvis ta del i veksten, og være konkurransedyktige. Et område det konkurreres på er hurtighet – hvor raskt kunden får svar på lånesøknaden og i noen tilfeller – hvor raskt kunden kan ha pengene konto. Informantene informerer også om at det konkurreres på risikoappetitt, som fører til at det blir gitt lån til personer som ikke burde fått det.

Det er interessant at aktører i bransjen selv nevner veksten som et problem, ettersom dette er et lønnsomt produkt for tilbyderne. Som det fremkommer blant noen virker det som om lønnsomheten kan ha en bismak. Det kan tyde på at dilemmaet dreier seg om at det på den ene siden er et svært lønnsomt produkt og at bankene vil ha “sin del av markedet”, mens på den andre siden er et dyrt produkt som kan sette mange i gjeldsproblemer. Storbankene vet at dersom de ikke tilbyr produktet vil kundene med behov for forbrukslån gå til andre banker, og at behovet for kreditt ikke forsvinner selv om de reduserer tilbudet.

I tråd med Forbrukerrådet (2016a) og Andersen og Lysbakken (2016) nevnes markedsføring som et problem. Informantene mener at affiliasjoner står for den verste markedsføringen. Affiliasjoner er kjent for å drive aggressiv markedsføring og det fremkommer av informantene at de er vanskelig å regulere, ettersom de ofte opererer fra utlandet. At det er så stor enighet kan skyldes at det er enkelt for informanter å legge skylden på affiliasjoner og ta litt avstand fra problemet selv. I tillegg fremkommer det at ikke alle nødvendigvis ønsker å benytte affiliasjoner, men at de føler seg tvunget til å være til stede i de kanalene også. Det kan likevel se ut som om dette er et punkt alle er enige i at må reguleres strengere. Den nye forskriften

for markedsføring av kreditt blir derfor et skritt i riktig retning (Forskrift om markedsføring av kreditt, 2017).

Flere antyder at dagens system med betalingsanmerkninger har en rekke svakheter, som for eksempel at en uoppgjort betalingsanmerkning slettes etter fire år. I tillegg kan et lån misligholdes i lang tid før det fremkommer en betalingsanmerkning på vedkommende. Forbrukerhensynet kan sies å stå sterkt ved at kunden skal varsles og ha mulighet til å rette opp i eventuelle feil (Datatilsynet, 2017b). Det er likevel en svakhet at kunden kan rekke å påta seg ny gjeld mens annen gjeld er misligholdt, uten at det fremkommer for kredittgiver. Som en av våre informanter påpeker kan det være positivt dersom kunden tar opp ny gjeld for å refinansiere, men i mange tilfeller vil de kunne pådra seg ytterligere gjeld. Sistnevnte er en bekymring som deles av Forbrukerrådet (2011), og er et av argumentene de bruker for å illustrere behovet for gjeldsregister.

Det som også pekes på som et problem av flere er manglende kompetanse om privatøkonomi blant forbrukerne. Dette understøttes av flere undersøkelser (Ny Analyse, 2016; Nyhus & Refvik, 2016), og gjør at forbrukerbeskyttelse og opplæring i privatøkonomi blir desto viktigere. Også Garaas og Grindland (2014) nevner i sin utredning at to av deres respondenter savner bedre opplæring i personlig økonomi i skolen. Flere aktører jobber som nevnt med å få dette inn i skolen og øke den økonomiske kompetansen i befolkningen, særlig blant unge (Econa, u.å.; DNB, u.å.; Forbrukerombudet, u.å.) I teorien så vi også at Yard (2004) mener at den optimale løsningen for at kunden skal forstå hva lånet innebærer er nettopp å øke kompetansen hos forbrukerne. Yard (2004) påpeker samtidig at det er en langsiktig prosess, noe som taler for at en bør begynne opplæringen i skolen. Det er imidlertid noe ulike meninger om ansvaret bør ilegges skolen. Eksempelvis kan en argumentere for at det barn lærer på skolen glemmes med mindre det blir praktisert i tilstrekkelig grad (Forbrukerrådet, 2012).

Ingen av informantene nevner spesifikt at bankene selv må ta større ansvar på bakgrunn av manglende kompetanse. Når forbrukeren stiller svakt har bankene desto mer makt, i henhold til kunde-selger relasjonen (Jacobsen, 2003). Dette skaper som nevnt større behov for forbrukerbeskyttelse og forbrukervern, for eksempel i forbindelse med veiledning av kunden og utøvelse av opplysningsplikt og eventuelt frarådingsplikt. Her spiller myndighetene en sentral rolle for å sikre at hensyn til kunden blir tilstrekkelig ivaretatt.

---

Forbrukerrådet er skeptisk til at det er faktorer ved forbrukeren som må endres og er i mange sammenhenger pådriver for strengere regulering av bankene. Jorge Jensen, fagdirektør for Finans i Forbrukerrådet, ga i samtale med oss uttrykk for at det ikke kan legges inn i skolen som en “quick fix”. Forbrukerrådet er blant de som heller har argumentert for innføring av rentetak (Forbrukerrådet, 2016a). Rentetak har vist seg å ha positive effekter i en rekke andre land (Forbrukerrådet, 2016b). Som nevnt har EU-kommisjonen vist dokumentasjon på at rentetak er med på å dempe gjeldsveksten. Samtlige av våre informanter ser derimot ut til å være negative til dette. Som det fremkommer i funnene mener de rentetak kan ha flere negative konsekvenser, eksempelvis ved at flere velger å ta opp forbrukslån dersom det blir billigere - eller at andre gebyrer økes for å kompensere for lavere renteinntekter.

At det ifølge flere informanter er et behov for et bedre tilbud av gjeldsrådgivning er sammenfallende med funnene i utredningen til Drange og Nordby (2013), samt representantforslaget til Andersen og Lysbakken (2016). Gjeldsrådgivning vil kunne hjelpe personer som har havnet i alvorlige gjeldsproblemer. En kan da spørre seg om rådgivningen som disse savner heller burde ha kommet i forkant av låneopptaket, for å unngå at mange havner i gjeldsproblemer i utgangspunktet. Med større grad av rådgivning og veiledning i bankene, forut låneopptak, ville kanskje noe av problemet vært unngått. Dette henger også sammen med opplysningsplikten, ettersom synliggjøring og god kommunikasjon vil ha en veiledende funksjon ovenfor kunden.

De nye retningslinjene om forsvarlig utlånspraksis innebærer blant annet at banker ikke bør innvilge forbrukslån som fører til at kundens samlede gjeld utgjør mer enn fem ganger hans brutto årsinntekt (Finanstilsynet, 2017). Nettopp et slikt krav om gjeldsgrad ble nevnt av to av storbankene som et virkningsfullt tiltak. Innføringen av gjeldsregisteret vil gjøre kredittyter i bedre stand til å danne et oppdatert og riktig bilde av kundens totale gjeld, og vil dermed kunne bidra til at kravet om gjeldsgrad blir fulgt.

Dersom tilgangen på kreditt strammes inn kan en spørre seg om folk vil ty til andre kilder for å dekke sine finansieringsbehov. Nettopp det fant Zinman (2010), som diskutert i kapittel 2.2. Også MacDonald og Whalen (2009) fant at såkalte lånehaier gjenoppstod etter finanskrisen brøt ut i Storbritannia og tilgangen til kreditt ble mindre. For forbrukere vil det være bedre å skylde penger til bankene enn til useriøse tilbydere av kreditt.

Oppsummert ser våre informanter ut til å være enige om at det trengs reguleringer i bransjen. Det varierer imidlertid hva de mener er problem og mangler i bransjen, men det er stort sett enighet om at forbrukernes finansielle kunnskap bør økes, samt at innføring av rentetak ikke er hensiktsmessig. Økt kunnskap hos forbrukeren vil jevne ut maktforholdet mellom kjøper og selger, og gjøre at forbrukeren stiller sterkere i kjøpsprosessen (Jacobsen, 2003).

## 5.8 Oppsummering

I presentasjon av funn og analyse har vi tatt for oss ulike elementer ved bankenes utlånspraksis. Vi har sett at utlånsprosessen i stor grad foregår automatisk, og at agenter og affiliaser benyttes av de fleste i utvalget. Videre har vi sett at det er svakheter ved dagens kredittvurdering, og at opplysningsplikten og frarådingsplikten ikke ser ut til å oppfylle sin hensikt. Bankenes styringssystem synes å legge til rette for selgerrollen fremfor den veiledende rollen i bankene ettersom det i stor grad måles på salg, og at det i liten grad praktiseres rådgivning i forbindelse med forbrukslån. De synes likevel å være restriktive med bruk av belønningssystemer. Videre har vi sett at bankene vil implementere gjeldsregisteret i sine rutiner og at det vil gi en mer korrekt kredittvurdering. Avslutningsvis presenteres informantenes syn på utfordringer med bransjen og produktet, og ulike tiltak blir diskutert.



## 6. Oppsummering og konklusjon

Denne delen av utredningen har til hensikt å oppsummere funn og analyse. Vi vil også se funnene og analysene i sammenheng. Dermed kan vi fatte konklusjoner basert på teori, metode og analyse. Avslutningsvis legges det frem implikasjoner og forslag til videre forskning.

I utredningen har vi tatt for oss utlånspraksisen for forbrukslån i fem storbanker og syv forbruksbanker. Vi har sett på aspekter ved selve utlånsprosessen og bankenes overordnede styringsmekanismer. Vi har undersøkt hvordan forbrukerhensynet ivaretas i bankenes utlånspraksis. I tillegg har vi sett på hvordan de ulike aktørgruppene skiller seg fra hverandre. Videre har vi diskutert hvordan gjeldsregisteret vil påvirke bankenes utlånspraksis og undersøkt hvorvidt registeret vil ivareta forbrukerhensynet på en bedre måte. Andre tiltak for å begrense gjeldsproblematikken har også blitt diskutert.

I kapittel 5.1 ble bankenes utlånsprosess presentert på et overordnet nivå. Forbrukslån gis i all hovedsak via bankens egne nettbaserte kanaler eller gjennom agenter. Både i storbankene og forbruksbankene foregår det lite direkte kommunikasjon med kunden. Funnene viser at samtlige i utvalget benytter affiliaser, mens alle utenom én storbank benytter agenter. Videre impliserer funnene at det er store problemer knyttet til disse aktørene. Det benyttes provisjon som kan føre til uheldig og umoralsk adferd. Bankene uttrykker blant annet bekymring for at agenter geleider kunder videre helt til de får innvilget lånesøknaden, ofte til de med dårligst kredittscoringssystemer.

Det fremkommer videre at det er vanskelig å holde kontroll på hvordan samarbeidspartnere driver og hvem de samarbeider med, ettersom aktørene opererer i nettverk, slik at agenter bruker affiliaser som benytter egne affiliaser og så videre. Agenter er kun er viderefornidlere av lån og vil ikke ha samme plikt til å ivareta kundens interesser i sin praksis (Finansportalen, 2009). Våre funn viser riktignok at det er behov for regulering av agenter og affiliaser, slik at forbrukerhensynet blir ivaretatt på en bedre måte. Behovet understøttes av de nye retningslinjene for forbrukslån, som presiserer at banker har ansvar for agenter og samarbeidspartnere (Finanstilsynet, 2017).

Alle storbankene i vårt utvalg utenom én er medlem av Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR), mens ingen av forbruksbankene er det. Det impliserer at storbankene har en større veiledende rolle, ettersom retningslinjene de har forpliktet seg til å følge er utarbeidet for å sikre kvalitet i rådgivningen, og at det skal gis personlig veiledning knyttet til kundens finansielle behov (Autorisasjonsordningen, u.å.a). Funnene viser at svært få av de som jobber med forbrukslån er autoriserte rådgivere. De betegnes gjerne som kundesentermedarbeider eller kredittvurderer. I tilfellene der utlån foregår i personlig kundemøte vil det være en autorisert rådgiver som håndterer lånesøknaden, men våre funn viser at slike møter forekommer svært sjeldent. At fåtallet av de som jobber med forbrukslån betegnes som rådgivere og at bankene oppgir å ikke drive med rådgivning i forbindelse med forbrukslån tyder på at den veiledende rollen ikke vektet særlig tungt i utlånsprosessen, verken i storbankene eller forbruksbankene. De har likevel god tilgjengelighet i form av kundesenterfunksjoner, som kan antas å ivareta rollen som informasjonsavklarer.

Kapittel 5.2 tok for seg bankenes kredittvurdering. Her fant vi at kredittvurderingen hos forbruksbankene i noe større grad enn storbankene var preget av en manuell vurdering. I motsetning til funn fra Garaas og Grindland (2014) sin masteroppgave er det forbruksbankene som innhenter mest informasjon fra kunden, og i større grad foretar dokumentasjonskontroll. Det tyder på at forbruksbankene har skjerpet sin kredittvurdering siden Garaas og Grindland sin utredning ble skrevet i 2014. Forbruksbankene ser ut til å være fornøyd med egen kredittvurdering og mener den er tilstrekkelig slik den praktiseres. Samtidig uttrykker de at det gis forbrukslån til personer som i utgangspunktet ikke burde fått det.

Alle bankene ser ut til å benytte en form for forenklet kredittvurdering, som har fått kritikk for å være for svakt forankret. Storbankene er noe kritisk til egen kredittvurdering. Den blir i liten grad individualisert og siden prosessen er automatisk er det ikke rom for subjektiv vurdering. Videre finner vi at mange benytter SIFOs referansebudsjett som et anslag for faste kostnader, til tross for at de opplever at det ikke stemmer overens med kundens faktiske pengebruk. Det kan føre til at kunden får et større lån enn han kan håndtere. Kredittscore er en viktig del av kredittvurderingen, derfor vil modeller bygd på statistikk ha stor betydning i vurdering av kunden. Storbankene trekker frem at denne praksisen åpner for feil og uttrykker et behov for at det i større grad burde vært beregnet individuelle budsjetter til den enkelte kunde, slik som ved boliglån.

Det er vanskelig å gi noen entydig konklusjon på i hvilken grad kredittvurderingen ivaretar forbrukerens behov og interesser. Det kan se ut til at personer med god økonomi og kontroll nyter godt av forenklet kredittvurdering, i form av at de får lånt penger raskt og enkelt.

Problemet ser ut til å være hos de kundene som ikke har kontroll, og de som lyver for å få innvilget lån. Dagens praksis åpner for at det gis lån til personer som ikke kan håndtere lånet, og som kan føre til at forbrukere havner i alvorlige gjeldsproblemer. I slike tilfeller ser ikke forbrukervernet ut til å være tilfredsstillende. At de nye retningslinjene fra Finanstilsynet (2017) stiller strengere krav til bankers kredittvurdering understøtter at dagens praksis ikke er tilstrekkelig.

Neste del av analysen tok for seg opplysningsplikten, og er omtalt i kapittel 5.3. Våre funn viste at de fleste bankene oppgir opplysninger i henhold til opplysningsplikten jf. § 46 a, med lånetilbudet (Finansavtaleloven, 1999). Hos to av storbankene oppgis opplysningene i etterkant av tilbudet. I sistnevnte tilfelle vil forbrukeren ha begrenset mulighet til å ta en gjennomtenkt beslutning om ulike lånetilbud. Opplysningsplikten blir kun utøvd skriftlig og via standardiserte skjemaer. Ettersom kunden ofte ikke forstår, eller i det hele tatt leser, den informasjonen som fremkommer i lånedokumentene, er det ikke grunnlag for å si at kunden er i stand til å ta en veloverveid beslutning om lånet.

I tillegg innebærer forklaringsplikten jf. § 46 c at det skal gis fyllestgjørende forklaringer knyttet til den enkeltes individuelle behov og økonomi. Når opplysninger blir gitt via standardiserte skjemaer og det ikke gis rådgivning legges det ikke til rette for slik veiledning. Ettersom utlånsprosessen i stor grad kun skjer elektronisk, uten noen form for muntlig kommunikasjon med kunden, legges det i liten grad til rette for å sikre at kunden har forstått de konsekvensene som lånet medfører. Et fåtall av bankene oppgir at de tilstreber å snakke med kundene på telefon. Storbankene er i større grad enn forbruksbankene av den oppfatning at kundene ikke forstår de forpliktelsene de tar på seg med låneopptaket. Ingen utenom én storbank opplever likevel at hensikten med opplysningsplikten er oppfylt. Våre funn og analyser tyder på at hensikten med opplysningsplikten ikke oppfylles, og at det er behov for økt kvalitet og individualisering av lånedokumentene. Det trekkes også frem at digitaliseringen har ført til at større deler av ansvaret ligger på kunden.

I kapittel 5.4 avdekket vi at frarådingsplikten i liten grad utøves i forbindelse med forbrukslån. Ingen av forbruksbankene benytter fraråding, noe som samsvarer med funn fra

Garaas og Grindland (2014) sin masterutredning. At kun to storbanker oppgir å praktisere fraråding skiller seg noe fra deres funn, ettersom alle storbankene i deres utredning benyttet plikten. Det kan se ut som digitaliseringen og elektroniske utlånsprosesser kan være grunnen til at plikten har fått en mindre praktisk betydning. De som benytter plikten oppgir å gi frarådingen skriftlig og muntlig, og at de gir kunden god begrunnelse for frarådingen. I tilfellene der plikten ikke benyttes er det ikke anledning for å si at hensikten oppfylles, ettersom regelen må anvendes for at hensikten skal kunne oppnås. Det faktum at tilnærmet ingen tar til seg en fraråding viser at plikten har liten preventiv effekt. Det er et spørsmål om fraråding bør benyttes i forbindelse med forbrukslån. De fleste informantene mener det er svært uheldig å fraråde denne type produkt. De oppgir å heller avslå i slike tilfeller. Hensikten om å beskytte forbrukere fra uheldige låneopptak kan derfor synes å i større grad være oppfylt der bankene avslår fremfor å fraråde, ettersom mye tyder på at en fraråding ikke har en preventiv effekt og konsekvensen kun blir at kunden bærer store deler av ansvaret for låneopptaket.

Til nå har vi presentert utlånsprosessen og de elementene som inngår her. I kapittel 5.5 ser vi på bankenes styringsmekanismer, og på hvilken måte styringen påvirker utlånsprosessen, i tillegg til i hvilken grad styringen legger til rette for å ivareta kundens behov og interesser. Vi har sett at alle bankene benytter budsjettmål, og at de ofte måler prestasjon på utlån. Analysen illustrerer at slike prestasjonsmålingssystem kan ha uheldige effekter ved at det medfører et press på de ansatte til å selge lån. Bankene synes å være tilbakeholde med sine belønningssystemer, kun en storbank oppgir at det benyttes individuell belønning, som ifølge økonomisk teori vil gi den sterkeste insentiveffekten (Bragelien, 2009). Ordningen var riktignok av beskjeden størrelse og baserte seg på flere produkter enn forbrukslån. Analysen viser at metodene de andre bankene benytter også kan ha insentiveffekter. Spesielt i forbruksbanker som ofte har relativ få ansatte, slik at den enkeltes adferd får større betydning for det belønningsbaserte resultatet. Blir insentiveffekten for stor er det fare for at det fører til uetisk adferd og at den ansattes eller bankens interesser går på bekostning av hensynet til forbrukeren. Det er interessant å se at forbrukere i større grad er beskyttet fra insentiverte bankansatte hvis de skal investere enn hvis de skal ta opp lån. Alvorligheten i konsekvensene ved uheldige låneopptak antyder at det er behov for forbrukervern også her.

Bankene uttrykker at de er bevisst på at belønninger kan ha uheldige insentiveffekter, og deres valg av belønningsmetode understøtter dette. Det ser ut til at forbrukerhensynet til en

---

viss grad ivaretas i bankens styringssystemer, men at det er fare for internt press og uheldige insentiveffekter, som kan få negative konsekvenser for forbrukeren. Det må kunne antas at de bankene som benytter en form for belønningssystem som gir insentiveffekter fokuserer på ytre motivasjon (Deci & Ryan, 2000). Storbankene som kun har fast lønn og bonus på konsernnivå ser ut til å fokusere på indre motivasjon (Deci & Gagne, 2005). I henhold til McGregor og Dosshi (2015) ser disse ut til å ivareta kundenes interesser på en bedre måte.

Andre del av oppgaven handler om hvorvidt gjeldsregisteret vil ha påvirkning på bankenes utlånspraksis. Aspekter ved gjeldsregister tok vi for oss i kapittel 5.6. Våre funn viser at samtlige i utvalget er positive til gjeldsregisteret og vil benytte det i sine kredittvurderinger. Våre funn er entydige på at gjeldsregisteret vil gi banken bedre og mer korrekte kredittvurderinger. Et interessant funn er at det kan føre til større og flere utlån, ettersom usikkerheten reduseres ved at usikre moment blir kjente. Dette er i henhold til Ferratti (2010) sine bekymringer. Det er derfor noe usikkert i hvilken grad formålet om å dempe gjeldsveksten i forbrukslån vil bli oppfylt. Det ser likevel ut til at det vil oppfylle hensikten om å begrense at forbrukslån blir gitt til personer uten betalingsevne- og vilje. Det vil avdekke de forbrukerne som lyver for å få innvilget lån. Våre funn viser at formålet om at frarådingsplikten skal bli mer reell og få en viktigere praktisk betydning ikke vil bli oppfylt. Basert på vår analyse er det positivt i et forbrukerhensynsperspektiv, siden hensikten med frarådingsplikten om å beskytte forbrukere ikke oppfylles slik den praktiseres i dag. Våre funn viser at registeret kun vil avdekke lånesøknader med uriktige opplysninger, registeret vil ikke ha noen videre betydning for frarådingsplikten eller opplysningsplikten.

I kapittel 5.7 tok vi for oss andre tiltak som har vært aktuelle i forbindelse med å redusere gjeldsproblematikken i Norge. Vi fant at gjeldsregisteret er det eneste tiltaket alle informantene er enige om at bør innføres. Noen mener at registeret er tilstrekkelig, mens flere mener det kreves flere tiltak. Tiltakene det synes å være behov for er økt økonomisk kompetanse hos forbrukere, strengere regulering av bransjen, og forbedring av gjeldsrådgivningstjenester. Når det gjelder strengere reguleringer har myndighetene i løpet av arbeidet med denne utredningen innført en forskrift om markedsføring av kreditt (Forskrift om markedsføring av kreditt, 2017) og retningslinjer for finansinstitusjoners behandling av forbrukslån (Finanstilsynet, 2017). Ettersom reguleringene kom sent i vårt arbeid med utredningen, har vi i begrenset grad hatt mulighet til å inkludere disse i vår utredning.

Oppsummert vil det at bankene er medlem av AFR tilsi at de har en større veiledende rolle og rådgivende ansvar. Dette synes ikke å stemme overens med våre funn. Ingen av bankene driver med personlig rådgivning i forbindelse med forbrukslån. I tillegg finner vi at forbruksbankene samler inn mer informasjon og dokumentasjon enn storbankene i sin kredittvurdering. To storbanker oppgir at opplysningsplikten blir utøvd i etterkant av lånetilbudet, som gir forbrukerne svakt grunnlag å foreta en veloverveid beslutning om lånet. Det viser videre at også på dette området legger forbruksbankene i større grad til rette for å ivareta forbrukerens interesser.

To storbanker benytter frarådingsplikten, som på bakgrunn av diskusjonen over kan ha motsatt effekt av den tiltenkte hensikten. Nemlig at risikoen ved lånet skyves over på kunden, som fører til at forbrukerhensynet står svakere i slike tilfeller. Det skal nevnes at anvendelse av frarådingsplikten er i tråd med det myndighetene ønsker. Det er også et av formålene med gjeldsregisteret. Basert på diskusjonen her kan det likevel tyde på at fraråding i forbindelse med forbrukslån ikke vil være til det beste for kunden.

Gjeldsregisteret viser seg å være noe alle vil implementere i sine rutiner og prosedyrer og det er enighet om at det vil ha positiv effekt på bankenes kredittvurdering. Andre elementer vi har tatt for oss i oppgaven synes ikke å bli påvirket.

Vi vil i det følgende forsøke å besvare utredningens problemstilling:

*Hvordan ivaretas forbrukerhensynet i finansinstitusjoners utlånspraksis for forbrukslån og på hvilken måte vil et gjeldsregister påvirke dette?*

- *Hvordan foretas kredittvurderingen?*
- *Hvordan oppfylles opplysningsplikten?*
- *Hvordan tilfredsstilles frarådingsplikten?*
- *Hvordan påvirkes utlånspraksisen av bankens styringssystem?*

I utredningen finner vi at forbrukerhensynet ikke synes å være ivaretatt i tilstrekkelig grad i flere av de ulike elementene ved bankenes utlånspraksis. Vi har sett at en bankansatt har flere, noe motstridene roller å ivareta. Rollen som selger, veileder, informasjonsformidler og informasjonsavklarer. Mye av kommunikasjonen med kunden, og den tradisjonelle rådgivningen har opphørt med digitaliseringen av bransjen. Det gis jevnt over liten veiledning og rådgivning ettersom utlånsprosessen i stor grad foregår automatisk over nett.

---

Bankene viser likevel god tilgjengelighet via kundesentre, som tyder på at rollen som informasjonsavklarer er ivarettatt.

Våre funn viser videre at kredittvurderingen er for svakt forankret til å avdekke at lån blir gitt til personer som låner over egen evne. Forbruksbankene ser ut til å være noe grundigere enn storbankene ved at de innhenter mer informasjon fra kunden og i større grad foretar kontroll av dokumentasjon. Dette skiller seg fra Garaas og Grindland (2014) sine funn, der storbankene samlet inn mest informasjon og dokumentasjon. Det kan se ut som forbruksbankene har blitt grundigere i sin kredittvurdering. Det må bemerkes at ettersom forskningen er kvalitativ og basert på en fåtall dybdeintervjuer, kan det være at vi ville fått andre funn hvis vi hadde intervjuet andre banker. Videre finner vi at automatiske kredittvurderinger begrenser bruk av skjønn og individuell kredittvurdering av kunden, som flere av bankene påpeker som en svakhet. Samtlige informanter ønsker å benytte gjeldsregisteret og er enige om at registeret vil gi bedre og mer presise kredittvurderinger.

I utredningen har vi kommet frem til at hensikten med opplysningsplikten og frarådingsplikten i mange tilfeller ikke kan sies å være oppfylt. Dette gjelder i storbankene så vel som forbruksbankene. Ettersom utlånsprosessen i stor grad foregår elektronisk, blir opplysninger kun formidlet via standardiserte skjemaer med lånedokumentene. Det veiledende elementet ser ut til å fått mindre betydning ettersom digitaliseringen har ført til at kunden får et større ansvar for selv å sette seg inn i og forstå de opplysningene som fremkommer av lånedokumentene. Ettersom mange forbrukere sliter med å forstå innholdet i disse dokumentene kan det tyde på at også rollen som informasjonsformidler står svakt i tilfeller der utlån foregår elektronisk. Når utlån skjer i personlig kundemøte får banken et større ansvar for å sikre at kunden har forstått de forpliktelsene lånet innebærer.

Funnene viser at ved fraråding derimot, kontaktes kunden alltid på telefon, slik at frarådingen i alle tilfeller også skjer muntlig. Rollen som veileder og informasjonsformidler kan synes å stå sterkere i slike tilfeller. Våre funn viser at det er høy grad av formalitet i frarådingen, likevel oppgis det at svært få tar til seg en slik fraråding. Det skal bemerkes at kun to av våre informanter benyttet plikten, som gir oss lite data å ta utgangspunkt i, men at frarådingsplikt har liten preventiv effekt støttes opp av flere studier (Hveem & Nyhus, 2013; Eliassen, 2009; Taubøll, 2011; Guste-Pedersen, 2012). En formell, muntlig fraråding kan gi kunden bedre forståelse av forpliktelsene knyttet til lånet. God kommunikasjon av fraråding

medfører at banken i større grad får sikret at kunden har forstått de forpliktelsene lånet innebærer, og på den måten ser det ut til at hensikten med opplysningsplikten i større grad kan bli ivaretatt.

Et av formålene med gjeldsregister er at frarådingsplikten skal bli mer reell og få en viktigere praktisk betydning (Andersen & Lysbakken, 2016). Ettersom ingen av de som ikke praktiserer fraråding kommer til å endre sin praksis ved innføring av gjeldsregisteret, ser det ikke ut til at formålet om å effektivisere bruken av frarådingsplikten blir oppfylt.

Faktisk kan det se ut som frarådingsplikten har fått en mindre praktisk betydning de siste årene, ettersom kun to av storbankene i vår utredning utøver plikten, mens alle storbankene i Garaas og Grindland (2014) sin utredning benyttet plikten. Det er en svakhet ved kvalitative undersøkelser at man har lite data å ta utgangspunkt i, og siden deres undersøkelse tok for seg fire storbanker og vår utredning tar for seg fem storbanker, kan det være at ulikhetene vi fant her skyldes at de undersøkte fenomenet i et annet utvalg. De ulike funnene kan også skyldes digitaliseringen. Personlige kundemøter var mer utbredt i Garaas og Grindland sin utredning, og digitaliseringen gjør fraråding vanskeligere praktisk gjennomførbart siden frarådingen skal tilstrebes å gjøres muntlig.

På bakgrunn av at frarådingsplikten har liten preventiv effekt blir konsekvensen at kunden, som signerer et lån med fraråding, selv må bære store deler av ansvaret for lånet. Dermed ser det ut til at forbrukerhensynet i større grad blir ivaretatt når banken avslår fremfor å fraråde. Det at myndighetene ønsker at frarådingsplikten skal bli mer reell ser for oss ikke ut til å være ønskelig slik plikten synes å fungere i dag. Vi håper oppgaven har bidratt til å rette oppmerksomhet mot at frarådingsplikten ikke synes å være til kundens beste, til tross for at formålet med plikten er å beskytte kunden fra uheldige låneopptak. Ettersom bankene som ikke benytter frarådingsplikten oppgir å avslå søkere som normalt ville havnet i frarådningssjiktet, vil forbrukere i større grad være beskyttet fra lån de ikke har evne til å betjene.

At alle bankene benytter budsjettmål, og at de ofte måler prestasjon på utlån kan tyde på at selgerrollen hos de bankansatte vektes tungt. I bankene som kun måler utlån vil det være fare for at de andre rollene og andre oppgaver neglisjeres, for eksempel i form av manglende rådgivning til kunden og ved utøvelse av opplysningsplikt og frarådingsplikt. Det kan føre til



---

manipulasjon slik at bankansatte handler for egen gevinst, og adferd som går på bekostning av forbrukerens interesser. I henhold til opplysningsplikten vil det kunne føre til at viktig informasjon ikke synliggjøres på en god nok måte, fordi den ansatte blir mer opptatt av salg enn forbrukerens interesser. Det ser ut til at bankenes interne retningslinjer i liten grad legger til rette for noen form for kommunikasjon med kunden, slik at opplysninger i henhold til opplysningsplikten kun blir gitt i standardiserte skjemaer. I de fleste tilfeller blir det ikke opp til den enkelte ansatte å avgjøre hvorvidt informasjon synliggjøres, ettersom dette bestemmes av bankens overordnede styring. Et fåtall av informantene oppgir å ha noe muntlig kommunikasjon med kunder, her vil salgspres i større grad kunne ha betydning.

Når det gjelder frarådingsplikten, kan for stort salgsfokus medføre at bankansatte unngår å fraråde ettersom plikten er ment å få forbrukeren til å avstå fra kredittopptaket. Våre funn viser riktignok at frarådingsplikten i svært liten grad utøves og at få tar til seg en fraråding. Det illustrerte problemet synes derfor ikke å være tilfellet blant våre informanter. At informantene avslår fremfor å fraråde kan illustrere at de setter forsvarlighet fremfor salg.

Bankene som fokuserer på ikke-finansielle måltall i sin prestasjonsmåling vil i større grad unngå risiko for at de ansatte handler for egen gevinst. Større fokus på indre motivasjon er vist å ivareta forbrukerens interesser på en bedre måte (McGregor & Dosshi, 2015).

Styringssystemet kan påvirke de ansattes adferd og hvordan de ivaretar kundenes interesser i utlånsprosessen. Det ser ut som at bankene er klar over de mulige effektene og at de er relativt restriktive i styringen internt. Det ser ut til at bankenes belønningssystem internt er moderate i forhold til insentiveffekter. På grunn av forbruksbankene har relativt få ansatte blir insentiveffektene sterkere der, ettersom de ansatte da har større påvirkning på resultatet. Bankene er opptatt av å drive forsvarlig og uttrykker at de ønsker å ivareta kundens behov. At ingen benytter provisjon internt i banken kan støtte opp under dette. Det er til en viss grad regulert av myndighetene, men grensen mellom hva som er lovlig og etisk tvilsomt er som nevnt noe flytende (Kuvaas, 2008).

Bankenes styringssystem synes å ha moderat påvirkning på bankens utlånspraksis og de ansattes adferd. Bankene bruker riktignok agenter og affiliaser og gir provisjon per salg eller per videreførte kunde. Slik avlønning gir sterke insentiveffekter. Det kan se ut til at bankene beskytter seg og sitt renommé ved å ikke gi belønninger med sterke insentiveffekter internt,

men likevel gir de slik avlønning til sine samarbeidspartnere. Bruk av agenter og affiliaser begrunnes likevel med at det er vanlig bransjepraksis.

Forskjellen i avlønning kan også forklares med at reguleringer legger en viss begrensing på bankers bruk av salgsbasert belønning, men at regelverket ikke er like strenge når det kommer til agenter og affiliaser. De nye retningslinjene for forbrukslån understreker at finansinstitusjoner har ansvar for sine samarbeidspartnere (Finanstilsynet, 2017). Våre funn illustrerer at det er vanskelig å ha kontroll på samarbeidspartnere, og at ingen tar særlig ansvar for disse aktørene. Ettersom mange bruker de samme agentene synes ansvaret å oppleves illusorisk.

Videre viser analysen at gjeldsregisteret vil styrke forbrukerhensynet i bankenes utlånspraksis, i form av at det vil bli en del av deres prosedyre ved utlån, til tross for at det ikke er konsultasjonsplikt. I tillegg vil det forbedre bankenes kredittvurdering. Selv om våre funn tyder på at kredittyttere vil benytte seg av gjeldsregisteret, må det bemerkes at disse funnene ikke nødvendigvis er generaliserbare til andre aktører enn våre informanter. Det kan tenkes at bankene som ikke svarte på vår henvendelse ikke ønsket å stille opp på intervju fordi de ikke er like positive til gjeldsregisteret. Det må også stilles spørsmål ved om gjeldsregisteret vil bidra til å redusere gjeldsveksten i Norge, ettersom mer troverdige og presise kredittvurderinger legger til rette for mer utlån. Når usikre elementer blir sikre blir det lettere for kredittverdige kunder å få innvilget høye forbrukslån. Dette er en av bekymringene til Ferratti (2010) og understøttes av våre informanter. Registeret vil ikke hindre gjeldsproblemer som skyldes etterfølgende forhold, som oppstår etter selve låneopptaket. Det er derfor usikkert hvilken konsekvens gjeldsregisteret får på lang sikt. Det synes likevel å være enighet blant våre informanter om at de positive sidene veier tyngst.

Som nevnt innledningsvis har finansministeren uttalt at digitaliseringen ikke kan erstatte gode relasjoner og god rådgivning (Jensen, 2015). Våre funn tyder på at digitaliseringen nettopp har erstattet de menneskelige relasjonene og tradisjonell rådgivning i utlånspraksisen for forbrukslån. Alle elementene ved utlånsprosessen (rådgivning, kredittvurdering, opplysningsplikt og frarådingsplikt) har blitt påvirket av bransjedigitaliseringen. Effektiviseringen ser i mange tilfeller ut til å gå på bekostning av forbrukerhensynet. Kunden får riktignok et mer gjennomslagskraftig marked og raskere behandling av lånesøknader. Våre funn og analyser viser behovet for skjerpede reguleringer og retningslinjer som i større grad

vil kunne ivareta det ønskede forbrukervernet. Det blir spennende å se i hvilken grad de ulike tiltakene myndighetene nylig har innført vil påvirke dette. Våre funn tyder på at bransjen er positive til tiltakene og at det vil bidra til å redusere gjeldsofferproblematikken.

### **Implikasjoner for myndigheter**

Vi vil i det følgende drøfte relevante implikasjoner for myndighetene. Myndighetene driver tilsyn med finansmarkedene og har en viktig rolle for å sikre at utlånspraksisen er forsvarlig og beskytter forbrukere mot uheldige låneopptak (Finanstilsynet, 2016d). Ettersom forbrukeren stiller som den svake part i en kjøpsprosess (Jacobsen, 2003), og selger av lån har stor makt over forbrukerens beslutninger (Forbrukerrådet, 2012), må myndighetene bestemme og tilpasse spilleregler som tar hensyn til dette. Vi ser det derfor som svært positivt at myndighetene allerede har iverksatt flere tiltak for å sikre forbrukerne på en bedre måte, både i forhold til markedsføring og utlånspraksis, og særlig innføring av et gjeldsregister (Barne- og likestillingsdepartementet, 2016; Forskrift om markedsføring av kreditt, 2017; Finanstilsynet, 2017). Mye tyder på at agent- og affilietemarkedet bør reguleres strengere og mer direkte. Våre funn viser at informantene synes det er vanskelig å ta bransjeansvar og ha kontroll på samarbeidspartnere, og uttaler at det finnes mange useriøse aktører. Belønningssystemet som benyttes kan gi sterke og uheldige insentiveffekter, noe som understøtter behovet for regulering av agent- og affilietemarkedet.

Våre funn og analyse viser at det er behov for reguleringer som er bedre tilpasset dagens digitale utlånsprosess, og at myndighetenes innføringer ønskes velkommen av bransjen. Gjeldsregisteret ser ut til å styrke kredittvurderingen. Vi ser riktignok behov for ytterligere retningslinjer som tar sikte på at hensikten med opplysningsplikten og frarådingsplikten ivaretas på en bedre måte. Opplysninger må synliggjøres på en god måte, og banker bør få et større ansvar for at kunder forstår de forpliktelsene de tar på seg. Videre kreves det endringer for at frarådingen skal fungere som et beskyttelsesvern for kunden og ikke som en ansvarsfraskrivelse for banker. Det er nær anliggende å tro at en fraråding som kommer før tilbudet vil ha større effekt enn når frarådingen kommer samtidig med tilbudet, slik praksisen er i dag.

Våre funn tyder på at det er behov for å forbedre informasjonsinnhenting og informasjonsoverføring av negative opplysninger mellom ulike aktører, det vil si opplysninger om misligholdt gjeld. Dagens praksis åpner for at kunden har

betalingsanmerkninger uten at det fremkommer i en kredittvurdering. Dette er bekymringsverdig ettersom bankene oppgir at betalingsanmerkning er avslagsgrunn. Her har myndighetene skapt en begrensning for bankene. En ordning der slike opplysninger fremkommer tidligere vil bidra til å redusere ytterligere gjeldsbelastning for personer med betalingsproblemer.

Ettersom mangel på økonomisk kunnskap er en av grunnene til at forbrukere stiller svakt i en kjøpsprosess, er det mye som tyder på at det bør innføres tiltak for å øke den økonomiske kunnskapen. Dette støttes opp av flere undersøkelser som viser at manglende økonomisk kunnskap kan føre til uansvarlig økonomisk adferd (Ny analyse, 2016; Antonisen, 2014; Skeie & Transeth, 2016). Flere ulike aktører har kommet på banen med tiltak for opplæring (Econa, u.å.; DNB, u.å.; Forbrukerombudet, u.å.). Videre bør myndighetene sikre at forbrukerne får god opplæring i og kunnskap om personlig økonomi. Ettersom det å øke den økonomiske kompetansen er en langsiktig prosess (Yard, 2004), kan innføring av bedre opplæring om finansmarkeder i skolen bidra til å gjøre forbrukere i bedre stand til å ta gode økonomiske beslutninger, hvilket kan bidra til å begrense veksten i forbruksgjeld. Det foreligger nå et forslag til ny generell del av læreplanverket for grunnopplæringen (Kunnskapsdepartementet, 2017). Econa er blant de som har kommet med høringssvar hvor de påpeker viktigheten av grunnleggende økonomisk kunnskap og forståelse (Econa, 2017). Vår utredning illustrerer viktigheten av økonomikunnskap ved kjøp av kreditt, og understøtter således dette behov.

### **Implikasjoner for kredittyttere**

Utredningen gir implikasjoner for kredittyttere ettersom de har et stort ansvar for å hindre lån som er uforsvarlige eller som vil føre til at en kunde havner i betalingsproblemer.

Informantene uttrykker at de ønsker å drive forsvarlig utlånspraksis og er opptatt av å ivareta kundens behov og interesser. Vår analyse viser at det er flere forhold ved bankenes utlånspraksis som kan forbedres for å ivareta hensyn til forbrukeren på en bedre måte.

Vi har sett at hensikten med opplysningsplikten ikke oppfylles. En implikasjon er derfor, i likhet med funn fra annen forskning, at kvaliteten i dokumentene må forbedres for at forbrukerhensyn skal være ivaretatt og at hensikten med plikten skal oppfylles (Yard, 2004; Lee & Hogarth, 1999; Lewis & van Venrooij, 1995; Chang & Hanna, 1992; Dauton & Dauton, 1976). Videre støttes dette av Forbrukerombudets nye veiledning for utfylling av

---

SEF-skjema, ettersom de fant at dokumentene ikke bli tilpasset den enkelte låntaker på en tilstrekkelig måte (Forbrukerombudet, 2016a). Kredittytterne bør tilstrebe å gjøre informasjonen i lånedokumentene mer forståelig, og synliggjøre viktige opplysninger for kunden på en hensiktsmessig måte.

Videre er det mye som tyder på at det er mange useriøse aktører i affiliate- og agentmarkedet. De fleste av bankene i vår utredning er skeptiske til noen av metodene som benyttes og uttrykker at det til tider er vanskelig å holde kontroll på samarbeidspartnere. At bankene likevel benytter agenter og affiliater, kan tyde på et behov for at bankene tar større eierskap til sin egen markedsføring. Dette vil trolig redusere noen av problemene knyttet til metodene som benyttes. Samtidig skal det nevnes at den nye forskriften om markedsføring av kreditt også legger noe begrensninger i forhold til markedsføringen (Forskrift om markedsføring av kreditt, 2017).

### **Forslag til videre forskning**

Arbeidet med utredningen har avdekket flere momenter som er interessante for videre forskning. Vi har fokusert på kredittytteres utlånspraksis og mulige effekter av gjeldsregisteret. En studie av de faktiske effektene, i etterkant av innføringen, ville vært spesielt interessant. En sammenligning med denne studien kan bekrefte eller avkrefte våre funn.

Videre har myndighetene underveis i oppgaven innført retningslinjer og reguleringer som er høyst aktuelle for markedsføringen og utlånspraksisen i forbindelse med usikret gjeld (Forskrift om markedsføring av kreditt, 2017; Finanstilsynet, 2017). Ettersom tiltakene kom såpass sent i prosessen fikk vi i begrenset grad inkludert de i vår utredning. Det ville vært interessant og se på hvordan bankenes utlånspraksis endres som følge av tiltakene og hvilken betydning det vil ha for gjeldsveksten og gjeldsofferproblematikken.

Flere av informantene var kritiske til måten agenter og affiliater drev sin praksis på. Et problem som ble nevnt opptil flere ganger var agentenes bruk av belønningssystemer. Flere mente at det ble benyttet provisjonsordninger som ga svært uheldige effekter. Bekymringer knyttet seg blant annet til at salg i stor grad ble videreformidlet til bankene som ga høyest provisjon, og at avslagskunder ble flyttet rundt fra bank til bank helt til de ble innvilget. Agentenes bruk av belønningssystemer kunne vært interessant å undersøke nærmere.

## Litteraturliste

Aamo, B. S., & Kjelsrud, S-H. (2004, 21.12). Angående utlån til husholdninger. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/brev/older/angaende-utlan-til-husholdninger/>

AksjeNorge. (2016, 12.04). Finansiell kompetanse i befolkningen - store forskjeller. Hentet fra <http://aksjenorge.no/aktuelt/2016/04/12/finansiell-kompetanse-i-norge-store-forskjeller-i-befolkningen/>

Alvesson, M. (2011). Hvordan motivere individer. *Magma - Tidsskrift for økonomi og ledelse*, 14(3), 33-40.

Andersen, S. S. (2013). *Casestudier. Forskningsstrategi, generalisering og forklaring*. Oslo: Fagbokforlaget.

Antonisen, R. S. (2014). *Kredittfellen*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Agder).

Argyris, C. (1953). Humans Problems with Budgets. *Harvard Business Review*, 30(1), 97-110.

Autorisasjonsordningen. (u.å.a). Om autorisasjonsordningen. Hentet fra <https://www.autorisasjonsordningen.no/om-afr/>

Autorisasjonsordningen. (u.å.b). *Finansnæringens Autorisasjonsordninger: God rådgivningsskikk*. Hentet fra [https://www.autorisasjonsordningen.no/media/upload/God\\_raadgivningsskikk\\_v1.pdf](https://www.autorisasjonsordningen.no/media/upload/God_raadgivningsskikk_v1.pdf)

Autorisasjonsordningen. (u.å.c). Tilsluttede bedrifter. Hentet fra <https://www.autorisasjonsordningen.no/bedrift/tilsluttede-bedrifter/>

Aven, T. (2016) Risikoappetitt. *Store norske leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/risikoappetitt>

---

Barmoen, S., & Ramm, K. F. J. (2015). *Belønning og motivasjon i et styringsmessig perspektiv*. (Mastergradsavhandling, Norges Handelshøyskole).

Barne- og likestillingsdepartementet. (2016). *Høringsnotat. Lov om registrering av enkeltpersoners gjeld (gjeldsregisterloven)*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/4cb1770efdd0437298987f84c668ed27/horingsnotat.pdf>

Barne- og likestillingsdepartementet. (2017). Gjeldsinformasjonsloven. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/tema/forbruker/gjeldsregister/id2510537/>

Bolstad, T. (2017, 06.01). Boomen i forbrukslån viser sviktende økonomiskunnskaper. *Ukeavisen Ledelse*. Hentet fra <https://web.retriever-info.com/services/archive/displayDocument?documentId=05503020170106ce5b9e4a40cd6c101001165cab5b8c5c&serviceId=2>

Bolstad, T., & Kinserdal, F. (2016, 15.12). Dårlige økonomivaner må ikke få gå i arv. Hentet fra <https://www.econa.no/darlige-okonomivaner-ma-ikke-fa-ga-i-arv>

Bragelien, I. (2003). Bruk av lønn som styringsinstrument: Hvorfor så mange mislykkes. *Magma - Tidsskrift for økonomi og ledelse*, 6(2), 47-57.

Bragelien, I. (2009). Incentiver. I K. G. Hoff, P. A. Holving, I. Bragelien, R. Ø. Strøm, & E. Veia. (Red.), *Strategisk økonomistyring*. (423-446). Oslo: Universitetsforlaget.

Bragelien, I. (2011). Belønninger som styringsverktøy - når bør toppledelsen holde fingrene av fatet? *Magma - Tidsskrift for økonomi og ledelse*, 14(5), 31-43.

Bragelien, I. (2012). Individuelle eller kollektive belønninger? – Teori, empiri og norske bankeksempler. *Praktisk økonomi og finans*, 28(4), 39-53.

Breivik, S. R. (2016, 29.12). Advarer mot usunn vekst innen forbrukslån. *E24*. Hentet fra <http://e24.no/boers-og-finans/dnb/advarer-om-vekst-i-forbrukslaan-er-selv-stoerst-paa-kredittkortgjeld/23885291>

Bråthen, T., Skalpe, O., & Viken, M. (2008). *Utredning om gjeldsregister i Norge*. Hentet fra [https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/BLD/Gjeldsordning/Gjeldsregister\\_final\\_20080401\\_181758.pdf](https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/BLD/Gjeldsordning/Gjeldsregister_final_20080401_181758.pdf)

Chang, Y. R., & Hanna, S. (1992). Consumer Credit Search Behavior. *Journal of Consumer Studies and Home Economics*. 16(3), 207-227. doi: 10.1111/j.1470-6431.1992.tb00513.x

Christensen, J. (2016, 23.10.). Vil stramme inn på forbrukslån. *Dagens Næringsliv*. Hentet fra <https://www.dn.no/privat/privatokonomi/2016/10/23/2045/Forbrukslan/vil-stramme-inn-pa-forbrukslan>

Competition & Market Authority. (2015). *Payday lending market investigation*. Hentet fra [https://assets.publishing.service.gov.uk/media/54ebb03bed915d0cf7000014/Payday\\_investigation\\_Final\\_report.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/media/54ebb03bed915d0cf7000014/Payday_investigation_Final_report.pdf)

Consumer Financial Protector Bureau. (2012 19.01). *CFPB Examines Payday Lending*. Hentet fra <https://www.consumerfinance.gov/about-us/newsroom/consumer-financial-protection-bureau-examines-payday-lending/>

Craig, M. (2016, 02.12). Don't Buy the Backlash - Consumers Want a Digital Loan Experience. *National mortgage news*. Hentet fra <https://www.nationalmortgagenews.com/opinion/dont-buy-the-backlash-consumers-want-a-digital-loan-experience>

Dale, M. N. (2005). *Kartlegging av resultatbasert avlønning i banknæringen i Norge*. (Mastergradsavhandling, Norges Handelshøyskole).

Datatilsynet. (2011). Gjeldsregister er et inngrep mot personvernet. Hentet fra <https://datatilsynet.no/Regelverk/Hoeringsuttalelser/viktige-uttalelser/Gjeldsregister-er-et-inngrep-mot-personvernet/>



---

Datatilsynet. (2015). *Det store datakappløpet - Rapport om hvordan kommersiell bruk av personopplysninger utfordrer personvernet*. Hentet fra [https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/04\\_planer\\_rapporter/kommersialisering-norsk-endelig.pdf](https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/04_planer_rapporter/kommersialisering-norsk-endelig.pdf)

Datatilsynet. (2017a, 05.05.). Selskap som kan kredittvurdere. Hentet fra (<https://www.datatilsynet.no/Sektor/Kreditt-finans-forsikring/selskaper-som-kredittvurderer/>)

Datatilsynet. (2017b). Gitt konsesjon til å behandle personopplysninger - Kredittopplysningsvirksomhet. Hentet fra [https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/05\\_regelverk/konsesjoner/standardkonsesjon-til-a-behandle-personopplysninger---kredittopplysnings....pdf](https://www.datatilsynet.no/globalassets/global/05_regelverk/konsesjoner/standardkonsesjon-til-a-behandle-personopplysninger---kredittopplysnings....pdf)

Dauten, D. A., & Dauten, J. J. (1976). Consumer Perceptions of the Consumer Credit Process. *Journal of Consumer Affairs*, 10(1), 62-72.

Deci, E. L., & Gagne, M. (2005). Self-determination and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.

Deci, E. L., Koestner, R., & Ryan, R. M. (1999). A meta-analytic review of experiments examining the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation. *Psychological Bulletin*, 125(6), 627-668.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). "The "What" and "Why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Facilitating optimal motivation and psychological well-being across life's domains. *Canadian Psychology*, 49(1), 14-23.

DNB. (u.å.). Dette er lærepenger. Hentet fra <https://www.dnb.no/om-oss/samfunnsansvar/laerepenget.html>

Drange, M., & Nordby, T. (2013). *Gjeldsrådgivning i offentlig og privat sektor*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Stavanger).

Døskeland, T. (2014). *Personlig finans*. Bergen: Fagbokforlaget.

Econa. (u.å.) Økonomiglede. Hentet fra <https://www.econa.no/om-okonomiglede>

Econa. (2017, 12.06). Høring om forslag til ny generell del av læreplanverket for grunnopplæringen. Høringssvar fra Econa. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing-om-forslag-til-ny-generell-del-av-lareplanverket-for-grunnopplaringen-som-skal-erstatte-gjeldende-generell-del-og-prinsipper-for-opplaringen/id2542076/?uid=3dd3f0d1-fd2e-42ca-bac5-bbda9e36e490>

Eikemo, S. I., Huseby, A., Nilsen, T. R., Etokebe, U. J., & Nyheim, A. (2016). *Lindorffanalysen, 2. utgave*. Hentet fra [https://www.lindorff.com/Error500.html?aspxerrorpath=/norge/-/media/Lindorff\\_newstructure/LocalFolder-Norway/Files/Lindorffanalysen-utg2\\_2016.ashx](https://www.lindorff.com/Error500.html?aspxerrorpath=/norge/-/media/Lindorff_newstructure/LocalFolder-Norway/Files/Lindorffanalysen-utg2_2016.ashx)

Eliassen, S. (2009). *Bankenes frarådingsplikt overfor låntakere – blir formålet oppfylt?* (Mastergradsavhandling, Universitetet i Tromsø).

Eraad, M. E. E. (2014). *Bankenes marginer*. (NO. 4). Hentet fra [http://www.norges-bank.no/contentassets/7a03b208570347b099e553f17e708f44/aktuell\\_kommentar\\_4.pdf](http://www.norges-bank.no/contentassets/7a03b208570347b099e553f17e708f44/aktuell_kommentar_4.pdf)

Evertsen, C., Skjæveland M., & Sørgård, L. (2016). Kan særnorske kapitalkrav undergrave stabiliteten? *Magma - Tidsskrift for økonomi og ledelse*, 19(4), 85-59.

Ferratti, F. (2010). A European Perspective on Consumer Loans and the Role of Credit Registries: the Need to Reconcile Data Protection, Risk Management, Efficiency, Over-indebtedness, and a Better Prudential Supervision of the Financial System. *Journal of Consumer Policy*, 33(1), 1-27.

Financial Conduct Authority. (2016). *Annual Report and Accounts 2015/16*. Hentet fra [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/537002/fca\\_annual\\_report\\_15\\_16\\_dot\\_gov.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/537002/fca_annual_report_15_16_dot_gov.pdf).

---

Finans Norge. (u.å.) *Hvordan fastsetter bankene sine utlånsrenter*. Hentet fra <https://www.finansnorge.no/contentassets/90f8fbc63dc54e88ba2911a8b2528ecd/hvordan-fastsetter-bankene-sine-utlansrenter.pdf>

Finans Norge. (2016a, 08.03.). Vi blir stadig mer digitale i vår bankbruk. Hentet fra <https://www.finansnorge.no/aktuelt/sporreundersokelser/dagligbankundersokelsen1/dagligbankundersokelsen-2016/vi-blir-stadig-mer-digitale-i-var-bankbruk/>

Finans Norge. (2016b, 04.03.). Veiledninger fra forbrukerombudet. Hentet fra <https://www.finansnorge.no/aktuelt/nyheter/2016/03/veiledninger-fra-forbrukerombudet/>

Finans Norge. (2017). Endelig gjeldsregister. Hentet fra <https://www.finansnorge.no/aktuelt/nyheter/2017/04/endelig-gjeldsregister/>

Finansavtaleloven. (1999). *Lov om finansavtaler og finansoppdrag*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-06-25-46>

Finansforetaksforskriften. (2016). *Forskrift om finansforetak og finanskonsern*. Hentet fra [https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2016-12-09-1502/KAPITTEL\\_15-2#§15-9](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2016-12-09-1502/KAPITTEL_15-2#§15-9)

Finansklagenemnda. (1990). BKN-1990-036. Hentet fra <https://publisering.finkn.no/keywordstatements/CZ0401>

Finansnæringens autorisasjonsordninger. (u.å.) *Regelverk for finansnæringens autorisasjonsordninger*. Hentet fra [http://www.godkjenningsordningen.no/media/upload/Regelverk\\_FinAut\\_0215.pdf](http://www.godkjenningsordningen.no/media/upload/Regelverk_FinAut_0215.pdf)

Finansportalen. (2009, 30.11). Verdt å vite om finansagenter. Hentet fra <https://www.finansportalen.no/?p=2324>.

Finanstilsynsloven. (1956). *Lov om tilsynet med finansforetak mv*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1956-12-07-1>

Finanstilsynet. (2009). Finansagenter. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/nyhetsarkiv/rundskriv/2009/finansagenter/>

Finanstilsynet. (2010a). *Retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål.* (Rundskriv 11/2010). Hentet fra [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/21532936361b4cb4b9d821040cf16ffe/rundskriv\\_11\\_2010.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/21532936361b4cb4b9d821040cf16ffe/rundskriv_11_2010.pdf)

Finanstilsynet. (2010b). *Verdipapirforetakenes avlønningssystemer og vederlag fra andre enn kunden.* (Rundskriv 17/2010). Hentet fra [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/af92f10cfc1f4dc9a25c902a3b193e45/rundskriv\\_17\\_2010.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/af92f10cfc1f4dc9a25c902a3b193e45/rundskriv_17_2010.pdf)

Finanstilsynet. (2011a). *Retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for lån til boligformål.* (Rundskriv 29/2011). Hentet fra [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/750cce039e454dad80051989ecb0c8fe/rundskriv\\_29\\_2011.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/750cce039e454dad80051989ecb0c8fe/rundskriv_29_2011.pdf)

Finanstilsynet. (2011b). *Godtgjørelsesordninger i finansinstitusjoner, verdipapirforetak og forvaltningsselskaper for verdipapirfond.* (Rundskriv 11/2011). Hentet fra [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/cf89a1be0bfb44289f4d7aa4834ee477/rundskriv\\_11\\_2011.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/cf89a1be0bfb44289f4d7aa4834ee477/rundskriv_11_2011.pdf)

Finanstilsynet. (2012). *Boliglånsundersøkelsen.* Hentet fra [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/85d4f8bd324147148df163e3e682d40a/boliglans\\_undersokelsen\\_host\\_2012.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/85d4f8bd324147148df163e3e682d40a/boliglans_undersokelsen_host_2012.pdf)

Finanstilsynet. (2014). *Godtgjørelsesordninger i finansinstitusjoner, verdipapirforetak og forvaltningsselskaper for verdipapirfond.* (Rundskriv 15/2014). [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/db9ef0da8dc540a7a20b0896b65b534a/rundskriv\\_15\\_2014.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/db9ef0da8dc540a7a20b0896b65b534a/rundskriv_15_2014.pdf)

---

Finanstilsynet. (2016a). *Resultatrapport for finansforetak*. Hentet fra [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/f21554380631465ab310c538a6fca13d/rapport-4q-2016-offentlig\\_versjon.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/f21554380631465ab310c538a6fca13d/rapport-4q-2016-offentlig_versjon.pdf)

Finanstilsynet. (2016b). *Finansielle utviklingstrekk*. Hentet fra [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/23a4d3291d0c4446a4a18da51f4d0afb/finansielle\\_utviklingstrekk\\_2016.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/23a4d3291d0c4446a4a18da51f4d0afb/finansielle_utviklingstrekk_2016.pdf)

Finanstilsynet. (2016c). *Finansielt utsyn*. Hentet fra [https://www.finanstilsynet.no/contentassets/627eff5ad66545b6a02833c28072f3f1/finansielt\\_utsyn\\_2016.pdf](https://www.finanstilsynet.no/contentassets/627eff5ad66545b6a02833c28072f3f1/finansielt_utsyn_2016.pdf)

Finanstilsynet. (2016d). Om finanstilsynet. Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/om-finanstilsynet/>

Finanstilsynet. (2017). *Finanstilsynets retningslinjer for forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån*. (Rundskriv 5/2017). Hentet fra <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/324f40afaaee445d8b4950ad4b930dac/rundskriv-5-2017-retningslinjer-for-forbrukslan.pdf>

Flamholtz, E. (1996). *Effective Management Control: Theory and Practice*. Dordrecht: Kluwer Academic publishers

Flamholtz, E., Daz, T., & Tsui, A. (1985). Toward an integrative framework of organizational control. *Accounting Organizations and Society*. 10(1), 35-50.

Forbrukerombudet. (u.å.) Nytt verktøy for personlig økonomi i skolen. Hentet fra <https://forbrukerombudet.no/nytt-verktoy-personlig-okonomi-skolen>

Forbrukerombudet. (2016a). *Veiledning til utfylling av SEF-skjema for usikrede kreditter*. Hentet fra <https://forbrukerombudet.no/content/2016/03/Veileder-til-utfylling-av-SEF-skjema-327696.pdf>

Forbrukerombudet. (2016b, 22.03). Vil ha slutt på winback. Hentet fra

<https://forbrukerombudet.no/vil-ha-slutt-pa-winback>

Forbrukerrådet. (2011). Det håndgripelige gjort uforståelig. En prosjektrapport fra Forbrukerrådet om gjeldsproblematikk i Norge og kommunikasjonene mellom inkassobyråene og skyldnere. <http://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/09/Rapport-om-gjeldsproblematikk.pdf>

Forbrukerrådet. (2012). *Konteksten for gode forbrukervalg i forbindelse med boliglån*. Hentet fra <https://www.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/10/Rapport-Gode-forbrukervalg-i-forbindelse-med-boligl%C3%A5n.pdf>

Forbrukerrådet. (2013). *Høringssvar. Registrering av enkeltpersoners kreditt til bruk ved kredittvurdering*. Hentet fra <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/09/Høringssvar-Registrering-av-enkeltpersoners-kreditt-til-bruk-ved-kredittvurdering-15.02.2013.pdf>

Forbrukerrådet. (2016a, 05.11.). Gjeldsregister alene redder ikke verden. Hentet fra <https://www.forbrukerradet.no/vi-mener/gjeldsregister-alene-redder-ikke-verden/>

Forbrukerrådet. (2016b). *Gjeldsregisterloven. Høringssvar fra forbrukerrådet*. Hentet fra <https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2016/12/horingssvar-gjeldsregisterloven.pdf>

Forskrift om markedsføring av kreditt. (2017). *Forskrift for markedsføring av kreditt*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-04-05-437>

Garaas, R., & Grindland, K. S. (2014). *Usikrede lån og frarådingsplikten*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Agder).

Ghuri, P., & Grønhaug, K. (2010). *Research Methods in Business Studies* (4. utg.). Harlow: Pearson Education Limited.

Google. (u.å.). Financial Services. Hentet fra <https://support.google.com/adwordspolicy/answer/2464998?hl=en>

---

Gudmundsen, M. (2017). Forsvarlig utlånspraksis for forbrukslån. Hentet fra [http://blogg.pwc.no/finansbloggen/forsvarlig-utl%C3%A5nspraksis-for-forbruksl%C3%A5n?utm\\_content=55783480&utm\\_medium=social&utm\\_source=twitter](http://blogg.pwc.no/finansbloggen/forsvarlig-utl%C3%A5nspraksis-for-forbruksl%C3%A5n?utm_content=55783480&utm_medium=social&utm_source=twitter)

Guste-Pedersen, L. M. (2012). *Frarådingsplikten til en finansinstitusjon etter finansavtaleloven paragraf 47. En vurdering av bestemmelsen materielle vilkår*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Oslo).

Hansen, B. E. (2005). Finansinstitusjoners frarådingsplikt - noen utviklingslinjer. *Tidsskrift for foretningsjus*, 11(2), 233-258 Hentet fra [https://www.idunn.no/tidsskrift\\_for\\_foretningsjus/2005/02/finansinstitusjoners\\_faraadingsplikt\\_-\\_noen\\_utviklingslinjer](https://www.idunn.no/tidsskrift_for_foretningsjus/2005/02/finansinstitusjoners_faraadingsplikt_-_noen_utviklingslinjer)

Hansen, T. (2015, 19.03). Sekundærdata. Hentet fra <http://www.analysen.no/latest-news/item/sekundaerdata>

Haugen, S. O. (2016). Nye forbruksbanker vil slite. *Dagbladet*. Hentet fra <http://www.dagbladet.no/nyheter/nye-forbruksbanker-vil-slite/60322004>

Hetland, H. (2013). Lederen som inspirator og støtte i forhold til våre basale psykologiske behov. *Magma - Tidsskrift for økonomi og ledelse*, 16(3), 33-40.

Heupel, T., & Schmitz, S. (2015). Beyond Budgeting - a high hanging fruit - the impact of managers' mindset on the advantages of Beyond Budgeting. *Procedia Economics and Finance*, 26(2015), 729-736. doi: 10.1016/S2212-5671(15)00831-X

Jacobsen, E. (2003). *Forbrukerhensyn, trygg mat og nytt mattilsyn*. (SIFO oppdragsgiverrapport 11-2003). Hentet fra [http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file48549\\_oppdagsrapport\\_2003-11.pdf](http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file48549_oppdagsrapport_2003-11.pdf)

Jansrud, A. (2014). *Undersøkelse blant norske sparebanker: Teknologi og tøffere konkurranse utfordrer bankene*. Hentet fra <https://www.kpmg.com/NO/NB/Nyheter->

[Innsikt/artikler-og-publikasjoner/nyheter/perspektiver/Documents/articles-2-14/Lederagenda-Bank-2014.pdf](#)

Jensen, S. (2015). Digitalisering av finansbransjen - Er Norge klar for den? Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/digitalisering-av-finansbransjen---er-norge-klar-for-den/id2364061/> ).

Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2010). *Forskningsmetode for økonomisk administrative fag* (3. utg.). Oslo: Abstrakt Forlag.

Johanson, D., & Madsen, D. Ø. (2013). Økonomisk styring i Norge – en kartlegging av styringssystemer i norske bedrifter. *Magma - Tidsskrift for økonomi og ledelse*, 16(6), 18-30.

Johansen, L. (2016, 07.07). Skjerper kapitalkravene for forbruksbanker. *E24*. Hentet fra <http://e24.no/boers-og-finans/finanstilsynet/skjerper-kapitalkravene-for-forbruksbanker/23733634>

Juss-buss. (2013). *Høring - registrering av enkeltpersoners kreditt til bruk ved kredittvurdering*. Hentet fra <http://foreninger.uio.no/jussbuss/aktuelt/horing-gof.pdf>

Jørgensen, T. (2016). *Utredning: regler om kredittmarkedsføring*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/4c6a7bc0d46942519ad5628e537384fe/utredning-om-markedsforing-av-kreditt.pdf>

Kamleitner, B. Hoelzl, E., Kirchler, E. (2012). Credit use: psychological perspectives on a multifaceted phenomenon. *International Journal of Psychology*. 47(1), 1-27. doi: 10.1080/00207594.2011.628674.

Kapitalkravforskriften. (2006). *Forskrift om kapitalkrav for banker, kredittforetak, finansieringsforetak, holdingforetak i finanskonsern, verdipapirforetak og forvaltningsselskaper for verdipapirfond mv*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2006-12-14-1506>



---

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard: measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.

Karlan, D., & Zinman, J. (2008). Lying about borrowing. *Journal of the European Economic Association*, 6(2/3), 510-521. Hentet fra <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?sid=57c99300-e28d-4dd1-b02c-4181a5bf345c%40sessionmgr4010&vid=0&hid=4101&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=34043419&db=bth>

Kaufmann, K., & Kaufmann, G. (2009). *Psykologi i organisasjon og ledelse*. Bergen: Fagbokforlaget

Keller, K. L., & Staelin, R. (1987). Effects of Quality and Quantity of Information on Decision Effectiveness. *Journal of Consumer Research*, 14(2), 200-13.

Kivela, L. M. S. (2013). *Boliglån: Fungerer frarådningsplikten etter sin hensikt?* (Mastergradsavhandling, Universitetet i Agder).

Kunnskapsdepartementet. (2017, 13.03). Høring om forslag til ny generell del av læreplanverket for grunnopplæringen. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing-om-forslag-til-ny-generell-del-av-lareplanverket-for-grunnopplaringen-som-skal-erstatte-gjeldende-generell-del-og-prinsipper-for-opplaringen/id2542076/>

Kuvaas, B. (2008). Hvorfor prestasjonsbasert belønning ofte skaper flere problemer enn det løser. *Praktisk økonomi & finans*, 24(2), 9-20.

Kuvaas, B. (2016). Skadelig bonus. *BI Business review*. Hentet fra <https://www.bi.no/forskning/business-review/articles/2016/08/skadelig-bonus/>

Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal AS.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju*. (2. Utg.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.

Lee, J., & Hogarth, L. M. (1999). The price of money: consumers' understanding of APRs and contract interest rates. *Journal of Public Policy & Marketing*, 18(1), 66-76.

Lewis, A., & van Venrooij, M. (1995). A note on perceptions of loan duration and repayment. *Journal of Economic Psychology*, 16(1995), 161-168.

Lindorff. (2016). *Flere forbrukslån misligholdes*. Hentet fra <https://www.lindorff.com/nn-NO/analyse/no/2016/Q2/Flere-forbrukslaan-misligholdes>

Ljungberg, F., & Sørensen, C. (1998). *Are You "Pulling the Plug" or "Pushing Up the Daisies"?* Hentet fra <https://www.interruptions.net/literature/Ljungberg-HICSS98-82330370.pdf>

Long, R. J., & Fang, T. (2012). Do Employees Profit from Profit Sharing? Evidence from Canadian Panel Data. *Industrial and Labor Relations Review* 65(4), 899- 927.

MacCarthy, J. (1997). Debt, delinquencies, and consumer spending. *Current Issues in Economics & Finance*. 3(3), 1-6. Hentet fra [https://www.newyorkfed.org/medialibrary/media/research/current\\_issues/ci3-3.pdf](https://www.newyorkfed.org/medialibrary/media/research/current_issues/ci3-3.pdf)

MacDonald, A., & Whalen, J. (2009). Loan Sharks Circle Credit-Starved Consumers. *Wall Street Journal - Eastern Edition*, 254(53)

Maimbo, S. M., & Gallegos, C. A. H. (2014). *Interest Rate Caps around the World: Still Popular, but a Blunt Instrument*. Hentet fra <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/20494/WPS7070.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Malmi, T., & Brown, D. A. (2008). Management control systems as a package – Opportunities, challenges and research directions. *Management Accounting Research*, 19(4), 287–300.

Mazis, M. B., & Staelin, R. (1982). Using Information-Processing Principles in Public Policymaking. *Journal of Public Policy & Marketing*, 1(1982), 3-14. Hentet fra

---

<https://www.jstor.org/stable/pdf/60000037.pdf?refreqid=excelsior%3A4f1102052cf75d06134feeb0d7fae331>

McGregor, L., & Doshi, N. (2015). How Company Culture Shapes Employee Motivation. *Harvard Business Review*. Hentet fra <https://hbr.org/2015/11/how-company-culture-shapes-employee-motivation>

Meld. St. 34 (2016-2017). (2017). *Finansmarkedsmeldingen 2016-2017*. Oslo: Finansdepartementet

Milgrom, P., & Roberts. J. (1995). Complementarities and fit strategy, structure, and organizational change in manufacturing. *Journal of Accounting and Economics*, 19(2), 179–208.

Muhammad, D. (2012, 26.11). The Truth About Payday Loans. *The Huffingtonpost*. Hentet fra [http://www.huffingtonpost.com/dedrick-muhammad/truth-about-payday-loans\\_b\\_2192129.html](http://www.huffingtonpost.com/dedrick-muhammad/truth-about-payday-loans_b_2192129.html)

Mæland, J., & Døskeland, T. (2016) *Staten bidrar til forbrukslånvekst*. Hentet fra <https://www.nhh.no/forskning/forskningsnytt/arkiv-forskningsartikler/2016/desember/staten-bidrar-til-forbrukslansvekst/>

NAV. (2008). Økonomisk rådgivning og gjeldsrådgivning. Hentet fra <https://www.nav.no/no/Person/Flere+tema/Sosiale+tjenester/økonomisk-rådgivning-og-gjeldsrådgivning--87499#chapter-1>

Noreng, S. (2002). Enterprise Risk Management. *Magma - Tidsskrift for økonomi og ledelse*, 5(1), 45-56.

Norges Bank. (2016). *Finansiell stabilitet*. Hentet fra [http://static.norges-bank.no/contentassets/ab1612d0f7aa45a8976ce687bcf25620/finansiell\\_stabilitet\\_2016.pdf?v=03/09/2017123539&ft=.pdf](http://static.norges-bank.no/contentassets/ab1612d0f7aa45a8976ce687bcf25620/finansiell_stabilitet_2016.pdf?v=03/09/2017123539&ft=.pdf)

NOU 1994:19. (1994). *Finansavtaler og finansoppdrag*. Hentet fra

---

<https://www.regjeringen.no/contentassets/a238694fcbf149b79fe8843120f1bc86/no/pdfa/nou199419940019000dddpdfa.pdf>

NOU 2007:5. (2007). *Frarådingsplikt i kredittkjøp*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/a0caaf091ce04eb3b75f0cd21e253af4/no/pdfs/nou200720070005000dddpdfs.pdf>

NOU 2009:11. (2009). *Kredittavtaler*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/39969742644440cbb7882e8aa019a0eb/no/pdfs/nou200920090011000dddpdfs.pdf>

Ny Analyse. (2016). Personøkonomi, kreditt og gjeld.

Nyhus, E. K., & Refvik, L. (2016) *Finansiell kunnskap i Norge*. Hentet fra <http://cdn.aksjenorge.no/wp-content/uploads/2016/04/Rapport-Resultater-fra-OECDs-kartlegging-av-Finansiell-Kompetanse-i-Norge-ved-AksjeNorge.pdf>

Office of Fair Trading. (2013). Payday Lending. *Compliance Review Final Report*. Hentet fra <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/532ad55eed915d0e5d00038d/oft1481.pdf>

Osborne, H. (2013, 26.10.) What is a Payday Loan - and why are they so controversial. *The Guardian*. Hentet fra <https://www.theguardian.com/money/2013/jun/27/what-is-a-payday-loan>

Ot.prp. nr. 22. (2007-2008). (2008). *Om lov om endringer i lov om kredittkjøp m.m. (frarådingsplikt)*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/29d0c98b42f9460dab7599d8d60b593d/no/pdfs/otp200720080022000dddpdfs.pdf>

Ot.prp. nr. 41. (1998-1999). (1999). *Om lov om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven)*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/otprp-nr-41-1998-99-/id159744/sec9?q=form%C3%A51>

---

Personopplysningsloven. (2000). *Lov om behandling av personopplysninger*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31>

Prop. 65 L. (2009-2010). (2010). *Endringer i finansavtaleloven mv. (gjennomføring av direktiv 2008/48/EF om kredittavtaler for forbrukere mv.*  
<https://www.regjeringen.no/contentassets/28ed741f4abf4c5091ef745423202967/no/pdfs/prp200920100065000dddpdfs.pdf>

Regjeringen. (2016, 21.10). Vurderer å regulere markedsføring av kreditt. Hentet fra (<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/vurderer-a-regulere-markedsforing-av-kreditt/id2516931/>)

Regjeringen. (2017, 04.04). Regjeringen varsler offensiv i markedet for forbrukslån. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/regjeringen-varsler-offensiv-i-markedet-for-forbrukslan/id2547941/>

Russell, T. (1974). The Effects of Improvements in the Consumer Loan Market. *Journal of Economic Theory*, 9(3), 327-339. Hentet fra [http://ac.els-cdn.com/002205317490057X/1-s2.0-002205317490057X-main.pdf?\\_tid=e4728ffa-4469-11e7-a212-00000aacb361&acdnat=1496060905\\_faf323c231d9422be7061da6e8b3a9be](http://ac.els-cdn.com/002205317490057X/1-s2.0-002205317490057X-main.pdf?_tid=e4728ffa-4469-11e7-a212-00000aacb361&acdnat=1496060905_faf323c231d9422be7061da6e8b3a9be)

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and Extrinsic Motivations: Classic Definitions and New Directions. *Contemporary Educational Psychology* 25(2000), 54–67. doi: 10.1006/ceps.1999.1020

Sander, K. (2016). Resultatbasert belønning. *eStudie*. Hentet fra <https://estudie.no/resultatbasert-belonning/>

Servon L. (2017). Are Payday Loans Harmful to Consumers? *Journal of Policy Analysis & Management*, 36(1), 240-248. doi: 10.1002/pam.21956

SIFO. (u.å.). Om budsjettet. Hentet fra <http://www.hioa.no/Om-HiOA/Senter-for-velferds-og-arbeidslivsforskning/SIFO/Referansebudsjettet/Om-budsjettet>

Simons, R. (1995). *Levers of Control*. Boston: Harvard Business School Press.

Skeie, B., & Transeth, M. (2016). *Økonomiopplæring i skolen*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Agder).

Solberg, S. M. (2012). Ti ganger så mange burde ha vært svartelistet. *Nettavisen*. Hentet fra <http://www.nettavisen.no/na24/3374507.html>

Sosialtjenesteloven. (2009). *Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen*. Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2009-12-18-131>

Sparebank1. (u.å.) Kapitaldekning. Hentet fra <https://www.sparebank1.no/nb/ostfold-akershus/om-oss/investor/finansiell-info/kapitaldekning.html>

Starheim, S., P. (2008): *En studie av resultatlønn i DnBNOR*. (Mastergradsavhandling, Norges Handelshøyskole).

Statistisk Sentralbyrå. (u.å.). Inntekts- og formuestatistikk for husholdninger. Tabell 04751. Hentet fra <https://www.ssb.no/statistikkbanken/SelectVarVal/saveselections.asp>

Statistisk Sentralbyrå. (2015). Inntekt etter skatt for husholdninger etter husholdningstyper. Median. Hentet fra <https://www.ssb.no/288295/inntekt-etter-skatt-for-husholdninger-etter-husholdningstyper.median>

Statistisk sentralbyrå. (2016). Finansielle sektorregnskaper. Hentet fra <https://www.ssb.no/finsek>

Stoltz, G. (u.å.). Adam Smith. *Store norske leksikon*. Hentet fra [https://snl.no/Adam\\_Smith](https://snl.no/Adam_Smith)

Straume, Å. (2016, 26.10). Krever strengere regulering av forbrukslån. Hentet fra <https://nyhetssenter.sparebank1.no/smn/2016/10/krever-strengere-regulering-av-forbrukslan/>

---

Tangen, T. (2007). Når to finansielle måltall møter ressursbasert firmateori og fremvokst strategi. *Magma - Tidsskrift for økonomi og ledelse*, 10(03), 81-102.

Taubøll, H. R. (2011). *Kredittgivers frarådingsplikt etter finansavtaleloven § 47*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Oslo).

The European Commission. (2014). Regulations - Commission delegated regulation. (No 604/2014). Hentet fra <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0604&from=EN>

TradeTracker. (u.å.). About affiliate marketing. Hentet fra <https://tradetracker.com/about-affiliate-marketing/>

Tønnesson, Ø. (2011). Kredittkjøp. *Store norske leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/kredittkj%C3%B8p>

United Nations. (2003). United Nations Guidelines for Consumer Protection. Hentet fra [http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption\\_en.pdf](http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf)

Universitetet i Bergen. (2016). *Bankens lojalitetsplikt overfor forbruker under avtaleinngåelse - Med vekt på plikten til å opplyse, fraråde og foreta undersøkelser*. (Mastergradsavhandling, Universitetet i Bergen).

Vedeler, M. (2016a, 16.11). Mener forbrukslånene truer norsk økonomi. *E24*. Hentet fra <http://e24.no/boers-og-finans/bank/mener-forbrukslaanene-truer-norsk-oekonomi/23848038>

Vedeler, M. (2016b, 20.11). Blar opp for dine annonseklikk. *E24*. Hentet fra <http://e24.no/naeringsliv/laan/bank2-forbruksbanker-betaler-opp-til-800-kroner-per-klikk/23844798>

Vedeler, M. (2016c, 15.12). Slik fikk E24 to mill. i forbrukslån på fire dager. *E24*. Hentet fra <http://e24.no/boers-og-finans/bank/slik-fikk-e24-to-mill-i-forbrukslaan-paa-fire-dager/23858253>

Vedeler, M., & Nysveen, E. A. (2016, 16.11.). Disse er blitt søkkrike på forbrukslån. *E24*. Hentet fra <http://e24.no/boers-og-finans/bank-norwegian/disse-er-blitt-soekkrike-paa-forbrukslaan/23836134>

Visjø, C. T. (2016, 21.11). Må reguleres før “the shit hits the fan”. *E24*. Hentet fra <http://e24.no/privat/forbrukerraadet-om-forbrukslaan-gjeldsregister-er-ikke-nok/23851645>

Web for alle. (u.å.). Affiliate-markedsføring. Hentet fra <http://www.webforalle.no/5-4.html>

Yard, S. (2004). Consumer loans with fixed monthly payments: Information problems and solutions based on some Swedish experiences. *International Journal of Bank Marketing*. 2004, 22(1), 65-80.

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods* (9 utg.). Australia: South-Western; Cengage learning.

Zinman, J. (2008). *Restricting Consumer Credit Access: Household Survey Evidence on Effects Around the Oregon Rate Cap*. Hentet fra [http://www.dartmouth.edu/~jzinman/Papers/Zinman\\_RestrictingAccess\\_oct08.pdf](http://www.dartmouth.edu/~jzinman/Papers/Zinman_RestrictingAccess_oct08.pdf)

Zmarta Groups. (2016). *Zmarta Groups Lånebarometer Q1/Q2*. Hentet fra <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/zmarta-frontend/production/zmarta.no/uploads/lanebarometeret-2016.pdf>

Åpen høring i Stortingets finanskomite tirsdag 7. februar 2017 kl 10.15. (2017). [Videoklipp] Hentet fra <https://www.stortinget.no/no/Hva-skjer-pa-Stortinget/Videoarkiv/Arkiv-TV-sendinger/?mbid=/2017/H264-full/Hoeringssal1/02/07/Hoeringssal1-20170207-101047.mp4&msid=253&dateid=10004003>



# Appendiks

## Appendiks 1

### Informasjonsbrev til informanter

Hei,

Vi er to studenter ved Norges Handelshøyskole som denne våren skriver masteroppgave om forbrukslån. Vi vil ta for oss utlånspraksisen i forbindelse med forbrukslån, blant annet vil vi se på kredittvurdering, bruk av frarådingsplikt og opplysningsplikt. I tillegg vil vi se på hvordan bankens styring påvirker utlånspraksisen. Vi ønsker også å undersøke holdninger til innføring av gjeldsregister og mulige effekter.

Formålet med oppgaven er å belyse finansinstitusjoners utlånspraksis, og å få en forståelse av effektene av et gjeldsregister. Vår oppfatning er at forbrukslån kan være et nyttig produkt i noen sammenhenger, men slik praksisen er i dag åpner det for at forbrukere kan påta seg høyere gjeldsforpliktelser enn det de kan håndtere. Vi ønsker derfor å undersøke på hvilken måte et gjeldsregister kan styrke kredittvurderingen og redusere mislighold av denne typen gjeld.

I den forbindelse er det svært ønskelig å gjøre noen intervjuer med personer som jobber med forbrukslån og kan si noe om bankens styring. Vi ser for oss en samtale på omtrent en time, og vil opprettholde full konfidensialitet på informanter og selskap. Vi har et samarbeid med Econa og sitter ved deres lokaler i Oslo, men vi er fleksible hvis dere holder til andre steder.

Vi håper din bedrift vil kunne dra nytte av funn i vår utredning og setter svært stor pris på om du kan videreformidle denne forespørselen til aktuelle informanter. Ser frem til å høre fra deg.

Med vennlig hilsen

Lena Strand og Mia Sveen

## Appendiks 2

### Agenda intervju

#### Gjeldsregister

- Holdninger til gjeldsregister
  - Positive/negative sider
- Betydning for banken

#### Utlånsprosessen

- Utlånsprosessen i praksis
- Rådgivning
- Ansattes rolle ifm utlån

#### Kredittvurdering

- Gjennomgang av kredittvurderingsprosessen
  - Forenklet kredittvurdering
- Kundens rolle
- Gjeldsregisterets påvirkning på kredittvurderingsprosessen

#### Opplysningsplikt

- Bruk av opplysningsplikt
  - Informasjon til kunden
- Kundens forståelse og kunnskap
- Gjeldsregisterets påvirkning på opplysningsplikten

#### Frarådingsplikt

- Frarådingsplikten ifm forbrukslån
- Kriterier for fraråding
- Gjeldsregisterets påvirkning på frarådingsplikten

#### Styring i banken

- Bedriftskultur og verdier
- Policy og prosedyrer
  - Interne regler og retningslinjer ifm forbrukslån
- Budsjett og budsjettmål
- Prestasjonsmålingssystem
- Belønning og kompensasjon

#### Avslutningsvis

- Identifiserte problemer
- Andre tiltak for å redusere mislighold av forbruksgjeld

---

## Appendiks 3

### Intervjuguide

#### Introduksjon

- Presentasjon av oss og tema for oppgaven, avklare tidsbruk
- Opplyse om konfidensialitet, deres rettigheter, samt bekrefte lydopptak

#### Bakgrunnsinformasjon

- Utdanning/bakgrunn
- Stillingstittel og arbeidsoppgaver

#### Gjeldsregister

1. Hva er dine/bankens tanker og holdninger til et gjeldsregister?
  - a. Hvilken betydning vil et gjeldsregister ha for denne banken?
  - b. Vil banken benytte seg av det (til tross for at det er frivillig)?
  - c. Hvilke positive/negative sider ser du for deg ved et gjeldsregister?

#### Utlånsprosessen

2. Kan du forklare hvordan utlånsprosessen i forbindelse med forbrukslån vanligvis foregår?
  - a. Grad av automatikk?
  - b. Bruk av agenter og affiliater
3. Hvordan benyttes rådgivning i utlånsprosessen?
  - a. Oppfattes du/ den som jobber med å gi ut forbrukslån som rådgiver eller selger?
4. Hva slags opplæring gis til ansatte som jobber med forbrukslån?
  - a. Er disse autoriserte finansielle rådgivere?

#### Kredittvurdering

5. Hvordan foretar banken kredittvurdering?
  - a. Grad av automatikk?
  - b. Hvilken informasjon legger dere til grunn? (Av kunde / kredittopplysningsselskap)
  - c. I hvilken grad etterprøves denne informasjonen?
  - d. Har dere egne kredittscoringmodeller?
  - e. Benytter dere kredittopplysningsselskap? Evt hvilket?
6. Har du opplevd at kunder oppgir feilaktig informasjon, enten bevisst eller ved manglende oversikt/kunnskap om egen økonomi?
  - a. I hvilken grad blir dette avdekket?
    - i. Fører det til direkte avslag?
7. Hvor går grensen mellom avslag, innvilgelse og en eventuell fraråding? (negativ likviditet)

8. I hvilken grad opplever du at det blir gitt forbrukslån til personer som ikke burde fått det?
9. I hvilken grad opplever du at kredittvurderingen er tilstrekkelig?
  - a. Er forenklet kredittvurdering forsvarlig?
10. Hvilken endring ved kredittvurderingen tror du vil følge av et gjeldsregister?
11. Andre tiltak du mener bør vurderes i forbindelse med kredittvurderingsprosessen?

### **Opplysningsplikt**

12. På hvilken måte benyttes opplysningsplikten i forbindelse med forbrukslån?
  - a. Hvilke regler og retningslinjer har dere for dette?
13. Hvordan opplever du kundenes økonomikunnskaper?
  - a. Opplever dere at kunden forstår hvilke forpliktelse han/hun påtar seg ved opptak av forbrukslån?
14. Hvordan tror du bruk av opplysningsplikten vil endres ved innføring av et gjeldsregister?

### **Frarådingsplikt**

15. I hvilken grad benyttes frarådingsplikten i forbindelse med forbrukslån?
  - a. Hvor ofte frarådes det?
  - b. Hva er bankens prosedyrer og retningslinjer for hvordan frarådingsplikten skal utøves?
16. Hvilke objektive kriterier har banken for når fraråding skal gis?
  - a. Har banken subjektive kriterier for når fraråding skal gis?
17. Hvordan går dere konkret frem når dere fraråder; både når det gjelder den muntlige og skriftlige frarådingen?
  - a. Tidspunkt i prosessen/ kommunikasjon (grad av formalitet)
18. Hvilken effekt opplever du at frarådingsplikten har på kunden?
19. På hvilken måte fungerer frarådingsplikten som en sikring for banken? (For eksempel i tilfeller der saker blir klagd inn til finansklagenemda)
20. Hvordan tror du bruk av frarådingsplikten vil endres ved innføring av et gjeldsregister?

### **Styringsmekanismer**

21. **Bedriftskultur og verdier**
  - a. Kan du fortelle kort om bedriftskulturen og verdiene i banken? (samarbeid vs konkurranse)
22. **Policy og prosedyrer**
  - a. Hvilke regler og retningslinjer har banken for å gi ut forbrukslån?
  - b. Hvordan forholder banken seg til "God rådgivningsskikk"?
  - c. Hvordan vil prosedyrer og retningslinjer endres ved innføring av et gjeldsregister?

**23. Planlegging og budsjett**

- a. Har dere budsjetter og budsjettmål i forbindelse med forbrukslån?
  - i. budsjett for utlån/mislighold?
- b. Hvilken påvirkning vil et gjeldsregister ha på bankens budsjett og budsjettmål?

**24. Prestasjonsmålingssystem**

- a. Hvordan evaluerer banken prestasjoner til de som jobber med utlån av forbrukslån?
  - i. Finansielle, ikke-finansielle, hybride måltall?

**25. Belønning og kompensasjon**

- a. Hva slags belønningssystemer benyttes i banken?
  - i. Har dere noen form for godtgjørelse/bonus ifm salg av lån?
  - ii. Individ-, team-, konsernnivå?

**Avslutningsvis**

26. Er det noen andre effekter du tenker gjeldsregisteret vil ha som vi ikke har snakket om?
27. I hvilken grad mener du det kreves flere tiltak for å redusere gjeldsproblemene mange nordmenn havner i, har du i så fall noen tanker om hvilke tiltak som burde vurderes?