

Aggressiv markedsføring

*Af professor Lars Bo Langsted
Aalborg Universitet*

»Vi kan desværre ikke give Dem lov til at forlade banken, før De har underskrevet låneaftalen!« eller »Hvis du opretter en ungdomskonto hos os, bliver det meget lettere at vinde over vennerne i poker«. Nej vel? Det er svært at forestille sig en bankansat sige sådan til kunderne.

Alligevel indeholder den nye bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder sådanne eksempler på henholdsvis aggressiv og vildledende markedsføring. Der står således som eksempel på aggressiv markedsføring: »Kunden bringes til at tro, at han ikke kan forlade lokalerne, før en kontrakt er indgået«. Og som eksempel på vildledende markedsføring: »Det hævdes at produktet kan gøre det lettere at vinde i hasardspil«.

Tilsvarende regler er f.eks. også indsat i den nye bekendtgørelse om god skik for forsikringsmæglervirksomheder, hvilket fik forsikringsmæglerforeningen i Danmark til i sit høringsvar over bekendtgørelsesudkastet at konstatere, at bl.a. disse punkter var »fuldstændigt meningsløse« i relation til forsikringsmæglervirksomhed. Foreningen ramte også hovedet på sømmet, da den konstaterede, at der var tale om »afskrift«.

Disse »meningsløse« krav - og flere med dem - er således tvungen afskrift fra et EU-direktiv fra 2005 om urimelig handelspraksis. At afskriften er tvungen ses deraf, at det af direktivet fremgår, at den fortegnelse, der findes til direktivet (og som bl.a. indeholder de nævnte eksempler), »skal anvendes i alle medlemsstater og må kun ændres ved en revision af dette direktiv«.

Finanstilsynet er således undskyldt på dette punkt og har vel valgt den mest »diskrete« løsning ved at have disse eksempler anbragt i et bilag til bekendtgørelsen. Det er imidlertid tankevækkende, at man fra EU's side har fundet behov for at opstille sådanne eksempler. Det siger således en del om de handelsmetoder, man åbenbart må have konstateret rundt omkring i EU, at man dels anvender sådanne eksempler, dels har et punkt med i direktivets præambel (indledningsteksten), der lyder: »Bestemmelser om aggressiv handelspraksis, bør omfatte praksis som indskrænker forbrugerens valgfrihed betydeligt. Det drejer sig om praksis, hvor der benyttes chikane, tvang, herunder fysisk vold, og utilbørlig påvirkning.«

Det turde for enhver være oplagt, at »aggressiv handelspraksis« som den angivne ikke blot er uønskelig, men stort set aldrig forekommer. Hertil kommer imidlertid, at en del af det, der omtales, ikke blot kan kaldes aggressiv handelspraksis, men er direkte strafbart efter straffeloven. Anvender en bankrådgiver således fysisk vold overfor kunderne, er der vel ingen, der kunne finde på at slå op i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder! Man ville i stedet indgive en politianmeldelse og bankrådgiveren ville kunne straffes for vold efter straffelovens regler herom. Det er således en upraktisk form for dobbeltkonfekt, EU her tvinger lovgiver ud i. Vold er strafbar for enhver, og ved at anføre sådanne selvfølgeligheder udvander man i virkeligheden begge regelsæt. Værst er naturligvis, at konsekvensen kan risikere at blive

den, at de, der skal rette sig efter bekendtgørelsen end ikke gider slå op i den - den er jo - med forsikringsmæglerforeningens ord - »fuldstændig meningsløs«. Og det ville være synd, for der er (naturligvis) andre fornuftige regler og reguleringer i bekendtgørelsen med dertil hørende bilag. Drevet ud i det absurde kunne man endelig frygte, at man skulle indsætte samtlige eksempler, man kunne forestille sig også på i forvejen strafbelagte ting: Bankrådgiveren må ikke true kunden på livet, må ikke stjæle af kundens ejendele, må ikke voldtage kunder af samme eller modsatte køn o.s.v.

Kaster vi herefter et kort kig på det, som der ikke står noget om i bekendtgørelsen, er der også her noget, der springer i øjnene. Der står således i kapitlet om rådgivning, at denne skal være »relevant, retvisende og fyldestgørende«. Det kan de fleste af os sagtens blive enige om. Det er ikke blot positivt, men også ganske indlysende. I det øjeblik der imidlertid efterfølgende måtte opstå f.eks. et sagsanlæg om dårlig rådgivning er problemet at finde ud af, hvad der kræves af en rådgivning for at den skal være »relevant, retvisende og fyldestgørende«. Skal man således sammenligne med den rådgivning, man kunne have fået hos en advokat, hvis der indgik juridiske spørgsmål i rådgivningen? Skal man sammenligne med rådgivningen hos en revisor, hvis rådgivningen vedrørte skat o.s.v.? Det er givet, at det vil være vanskeligt at anføre noget mere konkret om kravene til rådgivningens indhold, men man kunne måske have anført, at den skulle leve op til den standard, man kan forvente af en banks rådgivning. Derved ville man have markeret, at kunderne ikke kan forvente - og heller ikke kræve - at bankrådgiveren har samme indblik i juraen eller skatteretten, som praktiserende advokater eller revisorer har.

I samme boldgade kunne man nævne, at det af bekendtgørelsen fremgår, at den finansielle virksomhed »kan lægge kundens oplysninger til grund, medmindre de er åbenbart urigtige«. Der har således været retssager mod revisorer, hvor spørgsmålet har været om revisor i sin konkrete rådgivning af en kunde, havde pligt til at anvende oplysninger, han tidligere måtte være kommet i besiddelse af vedrørende den selv samme kunde. Kunden oplyser f.eks. i forbindelse med rådgivning vedrørende eventuelt salg af en fast ejendom, at han har ejet den i mere end 7 år. Hvis revisor på bl.a. den baggrund anbefaler et salg, og det viser sig at kundens ejerskab af ejendommen måske kun har været 6½ år, og der af den grund udløses en beskatning, der kunne være undgået ved at vente yderligere et halvt år, ligger der en potentiel erstatningssag. Sagen kan få medvind for sagsøger, hvis det viser sig, at revisor f.eks. havde papirer liggende fra dengang ejendommen blev købt, hvoraf den rigtige ejertid klart fremgår.

Spørgsmålet i relation til bekendtgørelsens ordlyd om tilliden til kundeoplysninger bevirker, at banken ikke behøver at anvende oplysninger, den selv har liggende i »sagen«. Dette forekommer mindre oplagt. Man kunne oven i købet spørge, om der er pligt for en rådgiver til at anvende relevante oplysninger, der måtte være andre steder i den samlede finansielle virksomhed - f.eks. oplysninger fra et forsikringselskab i samme koncern som banken. Svaret er umiddelbart benægtende på grund af de ganske strenge krav til tavshedspligten, der også består indenfor samme finansielle koncern. Har kunden imidlertid skrevet under på en samtykkeerklæring, hvorefter udveksling af oplysninger gerne må ske, er svaret straks meget mere usikkert. Fremgår følgende endda ligefrem af bankens forretningsbetingelser: »Det er naturligvis helt frivilligt, om du vil give et sådant samtykke. Men det giver koncernen mulighed for at give dig den bedst mulige rådgivning«, kan man tværtimod spørge, om ikke banken derved har skabt en forventning hos kunden om, at banken i sin rådgivning ikke blot vil bruge de oplysninger, kunden selv kommer med, men også alle de oplysninger, den samlede virksomhed måtte være i besiddelse af.

Det er vanskeligt at lave fornuftige regler om god skik. Og som altid afhænger fornuften ikke af, at man har regler, men derimod af, hvad der står i dem. Der er et stykke vej endnu!

