

Allmänhetens bankombudsman

SOU
1994:79

Betänkande av Utredningen om en
allmänhetens bankombudsman

Ref KB acc 500



Statens offentliga utredningar

1994:79

Finansdepartementet

Allmänhetens bankombudsman

Betänkande av

Utredningen om en allmänhetens bankombudsman

Stockholm 1994

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes, Offentliga Publikationer, på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningskontor

Beställningsadress: Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Fax: 08-20 50 21
Telefon: 08-690 90 90

REGERINGSKANSLIETS
OFFSETCENTRAL
Stockholm 1994

ISBN 91-38-13691-0
ISSN 0375-250X

Till Statsrådet Bo Lundgren

Med stöd av regeringens bemyndigande den 13 januari 1994 förordnade statsrådet Bo Lundgren den 7 februari 1994 f.d. hovrättslagmannen Peter von Möller att som särskild utredare utreda frågan om en allmänhetens bankombudsman.

Hovrättsassessorn Björn Hansson förordnades den 17 mars 1994 att som expert biträda utredningen. Björn Hansson har också tjänstgjort som utredningens sekreterare.

Betänkandet Allmänhetens bankombudsman (SOU 1994:79) överlämnas härmed. Uppdraget är slutfört.

Stockholm i maj 1994

Peter von Möller

/Björn Hansson

Innehåll

Sammanfattning	5
1 Inledning	6
2 Nuvarande förhållanden	8
2.1 Finansinspektionen	8
2.2 Konsumentverket/KO	9
2.3 Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå	10
2.4 Allmänna reklamationsnämnden	11
2.5 Klagomålsansvariga	12
2.6 Sveriges Bankkunders Riksförbund	13
2.7 The Banking Ombudsman	13
3 Tidigare riksdagsbehandling	15
3.1 1992/93 års riksdag	15
3.2 1993/94 års riksdag	16
4 Pågående reformarbete	20
4.1 Konsumentpolitiska kommittén	20
4.2 Grupptalanutredningen	20
4.3 Lagstiftning om oskäligen avtalsvillkor m.m.	21
4.4 Översyn av lagstiftningen om pantlåneverksamhet	22
4.5 Skuldsaneringslagen	22
4.6 BankKrisKommittén	23
5 Överväganden	25
<i>Bilaga 1 Utredningens direktiv</i>	<i>31</i>
<i>Bilaga 2 Arbetsordning för Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå</i>	<i>36</i>

Sammanfattning

Utredaren har enligt direktiven haft att kartlägga konsumenternas ställning på de finansiella marknaderna och hur konsumenternas intressen tas till vara samt att mot den bakgrunden bedöma behovet av en allmänhetens bankombudsman. Utredaren har härvid funnit att bankombudsmannens tänkta arbetsuppgifter — att i frågor som berör större grupper av bankkunder eller som har principiell betydelse företräda kunderna som ett kollektiv gentemot kreditinstituten — i allt väsentligt sammanfaller med vad som åligger Finansinspektionen och Konsumentverket/KO. Konsumenternas position i förhållande till bankerna och andra kreditinstitut skulle alltså inte i någon påvisbar mån förstärkas genom att en funktion som allmänhetens bankombudsman tillskapas. Reformen skulle tvärtom kunna skapa otydlighet och vålla oklarheter i fråga om rollfördelningen, något som i sin tur kan medföra minskad effektivitet till nackdel bl.a. för konsumenterna. Utredaren har funnit att starka skäl talar mot att en funktion som bankombudsman inrättas och lägger därför inte fram något förslag i ämnet.

1 Inledning

Det utredningsarbete som nu skall redovisas har sitt ursprung i ett beslut av 1992/93 års riksdag att begära en utredning av frågan om inrättande av en allmänhetens bankombudsman. Beslutet har sedermera bekräftats av 1993/94 års riksdag. Utredningsuppdraget har i direktiven av den 13 januari 1994 (jfr bilaga 1) getts följande innehåll.

En särskild utredare bör göra en kartläggning av konsumenternas ställning på de finansiella marknaderna, hur konsumenternas intressen tillvaratas på detta område och behovet av en allmänhetens bankombudsman. Om det i utredningsarbetet inte framkommer starka skäl mot att en bankombudsman inrättas bör utredaren överväga om det är mest ändamålsenligt med ett självständigt ombudsmannaämbete eller om en sådan funktion bör knytas till någon av de myndigheter som redan i dag är verksamma på området.

Om utredaren föreslår att ett självständigt ombudsmannaämbete bör inrättas skall förslag lämnas till en förordning med instruktion för den nya myndigheten. Även förslag till de andra författningar som kan behövas med anledning av utredarens förslag bör redovisas.

Utredaren bör beakta vad Konsumentpolitiska kommittén (C 1992:02) föreslår i sitt betänkande som kommer att lämnas inom kort.

Utredaren bör även hålla sig underrättad om arbetet i Grupptalanutredningen (Ju 1991:04) och i den utredning som har till uppgift att se över lagstiftningen om pantlåneverksamhet (N 1993:06).

Utredaren skall beakta vad som sägs i direktiven till samtliga kommittéer och särskilda utredare angående utredningsförslagets inriktning (dir. 1984:5) samt regeringens direktiv angående beaktande av EG-aspekter i utredningsverksamheten (dir. 1988:43).

Utredningsarbetet skall vara avslutat senast den 31 maj 1994.

I det följande lämnas först en redogörelse för hur konsumentskyddet i huvudsak är uppbyggt på de finansiella marknaderna med sikte främst på kreditmarknaden (kap. 2). Därefter redogörs för riksdagsbehandlingen av frågan om en allmänhetens bankombudsman (kap. 3) och för pågående reformarbete av intresse i sammanhanget (kap. 4). Betänkandet avslutas med utredarens överväganden (kap. 5).

Under arbetet med betänkandet har synpunkter inhämtats från Finansinspektionen, Konsumentverket/KO, Allmänna reklamationsnämnden, Svenska Bankföreningen, Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå och Sveriges Bankkunders Riksförbund.

2 Nuvarande förhållanden

2.1 Finansinspektionen

Finansinspektionen bildades den 1 juli 1991 genom en sammanslagning av Bankspektionen och Försäkringsinspektionen. Enligt sin instruktion (1992:102) är Finansinspektionen central förvaltningsmyndighet för tillsyn över finansiella marknader, kreditinstitut och det enskilda försäkringsväsendet. Under inspektionens tillsyn står drygt 2 000 institut, bl.a. banker, försäkringsbolag och värdepappersbolag.

De övergripande målen för Finansinspektionen är att verka för stabilitet, effektivitet och sundhet på de finansiella marknaderna. Inspektionens verksamhet inriktas på finansiell analys, operativ tillsyn samt tillstånds- och rättsfrågor. Tillsynen innebär bl.a. att inspektionen ger tillstånd för viss finansiell verksamhet, att institutens löpande verksamhet följs genom analys av t.ex. bokslut och verksamhetsberättelser samt att institutens verksamhet följs upp genom platsbesök och branschvisa överläggningar. Inspektionen kan utfärda allmänna råd och anvisningar, som ej är bindande, och kritisera instituten genom skriftliga erinringar. Finansinspektionen har emellertid inte någon generell möjlighet att meddela bindande förbud. Ett sätt att fånga upp konsumentproblem är den avrapportering som sker till Finansinspektionen från bl.a. de banker och andra kredit- eller värdepappersinstitut som står under tillsyn. Konsumentproblemen kommer också under inspektionens uppmärksamhet i samband med de regelbundna kontakterna med andra myndigheter och organisationer som arbetar med konsumentproblem. En annan viktig källa för information om konsumentproblem är numera Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå (se nedan under 2.3).

Det bör i sammanhanget framhållas att Finansinspektionens arbete med konsumentfrågor inte är inriktat på information och rådgivning till enskilda konsumenter. Inspektionen har inte heller laglig möjlighet att i domstols ställe pröva ekonomiska anspråk eller andra krav och tvistefrågor som kan uppstå i förhållandet mellan en kund och t.ex. en bank under inspektionens tillsyn.

Inom Finansinspektionen finns en särskild enhet, Konsumenträttsenheten, som har ansvar för konsumentfrågor. Enheten skall genom förebyggande insatser stärka konsumentskyddet inom tillsynsområdet. Detta sker genom övergripande åtgärder, t.ex. branschvisa överläggningar, som avses komma stora konsumentgrupper till godo. Centrala frågor för enhetens verksamhet är att se till att instituten följer principerna för god information och skäliga avtalsvillkor samt att underlätta konkurrensen och kundernas rörlighet på den finansiella marknaden.

Under budgetåren 1991/92 och 1992/93 har tillströmningen av skriftliga klagomål och förfrågningar till Finansinspektionen legat på en nivå av 2 000 ärenden per år. Till detta skall läggas uppskattningsvis 13 000 telefonförfrågningar per år. Detta är en markant ökning mot tidigare år. Ca 1 700 av de skriftliga ärendena samt majoriteten av telefonsamtalen rör banker och övriga kreditinstitut. Enligt Finansinspektionens mening har detta sin förklaring i utvecklingen på de finansiella marknaderna under senare år.

Under perioden 1993-07-01--1993-12-31 inkom till Finansinspektionens konsumenträttsenhet 733 klagomålsärenden, varav 573 rörde kredit- och värdepappersinstitut. De vanligast förekommande klagomålen avsåg frågor om säkerheter, i form av borgen eller dyl., kravrutiner och tillämpning av avtalsvillkor.

2.2 Konsumentverket/KO

Konsumentverket är enligt sin instruktion (1990:1179) central förvaltningsmyndighet för konsumentfrågor. Verkets uppgift är att stödja hushållen i deras strävan att effektivt utnyttja sina resurser samt att stärka konsumenternas ställning på marknaden. Verkets generaldirektör är samtidigt konsumentombudsman, KO. Konsumentverket och KO har att övervaka efterlevnaden av de lagar som särskilt syftar till att skydda konsumenternas intressen. Såvitt gäller konsumenter på bankområdet kommer här marknadsföringslagen (1975:1418) och konsumentkreditlagen (1992:830) i betraktande. Lagen (1971:112) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden omfattar f.n. inte verksamhet som står under Finansinspektionens tillsyn (jfr avsnitt 4.3 nedan).

De kommunala konsumentvägledarna har betecknats som en hörnsten i konsumentpolitiken. Kommunal konsumentvägledning fanns i januari 1994 i 233 av landets 286 kommuner. Resurserna tas i stor utsträckning

i anspråk för att hjälpa konsumenter med budgetrådgivning och skuldsanering. Konsumentverket har genom omfattande utbildningsåtgärder verkat för ökad kompetens hos konsumentvägledarna när det gäller budgetrådgivning och annan konsumenthjälp. Sammanlagt 226 000 konsumenter kontaktade 1993 en kommunal konsumentvägledare för enskild rådgivning.

Tillsynen över de marknadsrättsliga lagarna ligger ytterst på KO, som kan väcka talan om förbud eller åläggande hos Marknadsdomstolen. Det helt övervägande antalet ärenden klaras ut på frivillig väg. Mest förekommande är ärenden om otillbörlig marknadsföring. KO kan själv meddela förbud eller åläggande eller till allmänt åtal anmäla ett förfarande som innebär uppsåtligt vilseledande marknadsföring.

Antalet anmälningsärenden mot banker och finansbolag var under senare delen av 1980-talet ca 400 per år. Under åren 1990-1993 var det genomsnittliga antalet anmälda ärenden ca 115. Under tiden januari-april 1994 har endast 22 ärenden anhängiggjorts.

2.3 Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå

Överenskommelse har träffats mellan å ena sidan staten genom Finansinspektionen och Konsumentverket samt å andra sidan Svenska Bankföreningen om att bilda en stiftelse, kallad Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå. Enligt riksdagens beslut skall staten bidra till stiftelsekapitalet i Bankbyrån med 10 000 kr (prop. 1993/94:83, bet. 1993/94:NU7, rskr. 1993/94:79). Återstoden av stiftelsekapitalet tillskjuts av Bankföreningen, som också står för Bankbyråns driftskostnader. Stiftelsens ändamål är att driva en självständig rådgivningsbyrå för att informera, vägleda och hjälpa konsumenterna i mellanhavanden mellan dem och banker och andra kreditinstitut. Verksamheten har påbörjats i mars 1994.

Stiftelsens angelägenheter handhas av en styrelse med sju ledamöter, Finansinspektionen och Konsumentverket utser två ledamöter vardera. Övriga tre ledamöter utses av Bankföreningen. Samtliga stiftare kan dock besluta att överlåta åt annan intressent att utse en ledamot. Styrelsen meddelar de närmare riktlinjer och föreskrifter som behövs för verksamheten. I den årsredovisning som stiftelsen skall upprätta för varje räkenskapsår skall bl.a. ingå en förvaltningsberättelse med uppgift om hur stiftelsens ändamål har tillgodosetts under verksamhetsåret. Stiftelsens

verksamhet motsvarar den som under många år bedrivits inom försäkringsområdet av Konsumenternas försäkringsbyrå.

Bankbyråns uppgift är främst att per telefon lämna konsumenterna upplysning i form av råd som grundar sig på objektiva fakta eller information om gällande regler och rättspraxis. Byrån skall även ha kontakt med de klagomålsansvariga i banker och andra kredit- och värdepappersinstitut. Byrån skall vidare hålla både tillsynsmyndigheterna och bankerna informerade om de konsumentproblem som byrån uppmärksammar.

Det förtjänar även att nämnas att ett stort antal av förekommande klagomål och förfrågningar härrör från småföretagare och andra grupper som i förhållande till konsumentkollektivet har ett lika stort skyddsbehov. Det kan t.ex. röra frågor om borgensåtagande för företag m.m. Detta skyddsbehov är i så motto tillgodosett genom att Bankbyrån enligt sin arbetsordning i mån av tid är oförhindrad att ge råd även åt annan bankkund än konsument.

Bankbyrån har under perioden 4 mars - 4 maj 1994 mottagit 1 264 ärenden. Bland de mest förekommande frågorna kan nämnas sådana som rör förtidslösen av lån, frågor om in- och utlåningsräntor, borgen samt bankernas kravrutiner.

2.4 Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden, ARN, tillskapades 1968 och är en statlig myndighet. Enligt sin instruktion (1988:1583) har nämnden till uppgift att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare samt ge rekommendation om hur tvisten bör lösas. Nämnden avger på begäran av domstol också yttrande i sådan tvist. Nämnden skall vidare stödja den lokala medlingsverksamheten i konsumenttvister genom bl.a. utbildning, rådgivning och information och skall även lämna information om nämndens praxis till konsumenter och näringsidkare.

Nämndens huvudsakliga uppgift är emellertid den tvistlösande verksamheten. Vid prövningen av konsumenttvister är nämnden uppdelad på f.n. tolv avdelningar för olika avtalsområden. Sedan 1990 finns en bankavdelning som prövar bankers och andra finansinstituts tjänster. Av nämndens ca 7 000 inkomna ärenden för verksamhetsåret 1992/93 avsåg ungefär 700 ärenden sådana frågor som prövades av bankavdelningen.

Nämnden prövar uteslutande s.k. konsumenttvister, dvs. en tvist som rör en vara, tjänst eller annan nytthet som tillhandahållits huvudsakligen för enskilt bruk. För prövning av ärenden på bankavdelningen gäller en värdegräns på 500 kr. Handläggningen är skriftlig. Vid prövning av tvister består nämnden normalt av en ordförande, med erfarenhet som domare, samt fyra intresseledamöter, varav två företräder konsumentintressen och två företräder näringsidkarintressen. Till bl.a. bankavdelningens sammanträden kallas emellertid sex intresseledamöter. Vid dessa sammanträden företräds Finansinspektionen av en observatör.

I omkring hälften av de ärenden som prövas i sak vid nämnden får konsumenten helt eller delvis rätt. Nämndens beslut utformas härvid som en rekommendation till näringsidkaren att vidta en åtgärd, t.ex. betala ett belopp.

Nämndens beslut är inte bindande för parterna och är inte heller exigibla, dvs. möjliga att med tvång verkställa. Följsamheten uppgår emellertid i genomsnitt till ca 80 % och för bankavdelningen till 86 %.

Förutom ordförande och vice ordförande består nämnden av ca 30 anställda. Härutöver tjänstgör — vid sidan av sina ordinarie arbeten — tolv avdelningsordförande och omkring 200 intresseledamöter.

Vid nämnden pågår sedan den 1 juli 1991 en tvåårig försöksverksamhet med grupptalan varvid nämnden vid bifall till ett anspråk får rekommendera näringsidkare att genomföra motsvarande åtgärd gentemot andra konsumenter som med stöd av överensstämmande grunder kan antas ha anspråk på denna åtgärd, under förutsättning att det är påkallat från allmän synpunkt. En grupptaletvist prövas av nämnden efter anmälan av KO. På banksidan kan här nämnas tre ärenden som gällde frågor om prishöjning på grund av valutakursförändring. Se vidare under 4.2.

2.5 Klagomålsansvariga

Finansinspektionen har anmodat kreditinsituten att fr.o.m. den 1 september 1990 utse en eller flera personer som klagomålsansvariga. Till dessa kan inspektionen hänvisa såväl muntliga som skriftliga klagomål från allmänheten. Av de klagomål som inspektionen erhöll, före bankbyråns verksamhetsstart, överlämnades två tredjedelar till instituten för handläggning och besvarande direkt till klaganden. Inspektionen och de klagomålsansvariga har regelbundna möten för att följa upp verksamheten.

2.6 Sveriges Bankkunders Riksförbund

Sveriges Bankkunders Riksförbund är en organisation till stöd och hjälp för bankkunderna. Medlemmarna kan få kostnadsfri rådgivning om lämpliga åtgärder och anvisning på experthjälp. Förbundet arbetar aktivt för bättre balans mellan parternas rättigheter, klara regler om uppsägning av krediter, motiverade och skäliga avgifter samt införande av en banketisk nämnd.

Föreningen har som exempel på återkommande problem inom deras verksamhet hänvisat till pågående tvister vid allmän domstol. En kategori rör personliga borgensåtagande till stora belopp där bankerna bl.a. läggs till last att ha brustit i sin kreditprövning och inte lämnat tillbörlig information. En annan tvistefråga rör bankernas ansvar för rådgivning vid finansiella tjänster.

2.7 The Banking Ombudsman

I Storbritannien finns sedan 1986 ett system för klagomål mot till systemet anslutna banker genom "The Banking Ombudsman". Ombudsmannen — som agerar inom vissa givna direktiv — utses av och svarar inför ett oberoende råd.

Varje enskild person kan ge in klagomål på erhållen bankservice och sedan 1993 har systemet öppnats för bl.a. småföretagare med en årsomsättning om högst en miljon GBP. Ombudsmannens handläggning är avgiftsfri. Ombudsmannens arbete strävar efter att ge information för att undanröja eventuella missförstånd eller att nå en överenskommelse. Om en uppgörelse inte kan nås — och den klagande anses ha rätt — har ombudsmannen mandat att bevilja ersättning till den klagande upp till 100 000 GBP. Den klagande är emellertid obetagen rätten att istället föra sin talan vid domstol.

Ombudsmannens direktiv ger honom rätt att handlägga klagomål avseende de flesta typer av finansiella tjänster. En förutsättning är emellertid att den klagande fört sitt klagomål så långt som är möjligt inom den anslutna bankens interna klagomålshantering och därefter anmäler det till ombudsmannen inom sex månader.

Ombudsmannen får inte pröva klagomål som rör bankens räntesättning eller andra policyfrågor och inte heller bankens affärsmässiga be-

dömningar angående lån och säkerheter. Dessa frågor kan dock prövas om det har förekommit fel i handläggningen eller diskriminerande behandling. Krav som överstiger 100 000 GBP prövas inte heller.

Rådet består av åtta personer, fem som är oberoende och tre som utses av medlemsbankerna. Rådets uppgifter är att tillförsäkra ombudsmannens självständighet och att ge honom riktlinjer för verksamheten och även att kontrollera och vidareutveckla hans direktiv. Rådet är emellertid inte inblandat i ombudsmannens avgörande av de enskilda ärendena.

Hela den beskrivna verksamheten finansieras av medlemsbankerna, vilka f.n. uppgår till ett fyrtiotal. Dessa är representerade i styrelsen för det bolag som kallas "The Office of the Banking Ombudsman". Styrelsens främsta uppgift är att samla in avgifter från de anslutna bankerna och att besluta om man skall acceptera rekommendationer från rådet om ändringar i ombudsmannens direktiv. The Office of the Banking Ombudsman bestod i november 1993 av 46 personer, varav 17 juristutbildade handläggare.

Liknande bankombudsmannasystem finns även i Australien och i Nya Zeeland.

3 Tidigare riksdagsbehandling

3.1 1992/93 års riksdag

I proposition 1992/93:135 lade regeringen fram förslag till olika åtgärder för att stärka det ekonomiska systemet. Med anledning av propositionen väcktes bl.a. motionen 1992/93:N44 (s), vari såvitt nu är i fråga yrkades att riksdagen hos regeringen begär ett förslag om en allmänhetens bankombudsman i enlighet med vad som anförts i motionen. Motionärerna anförde till stöd för yrkandet följande.

Det är enligt vår uppfattning motiverat att stärka konsumenternas ställning gentemot banker och andra finansinstitut. Vi föreslår därför att en allmänhetens bankombudsman inrättas. Dennes uppgift bör vara att få till stånd en noggrann prövning av principiellt viktiga klagomål från bankkunderna. Regeringen bör återkomma till riksdagen med förslag i enlighet härmed.

Näringsutskottet behandlade propositionen och med anledning därav väckta motioner i sitt betänkande 1992/93:NU16. Utskottets majoritet (s, nyd) anförde beträffande det nu aktuella yrkandet följande.

I Finansinspektionens tillsynsuppgifter ingår att även beakta konsumentintresset. Vid inspektionen utövas bl.a. en villkors- och produktgranskning i syfte att förbättra konsumentskyddet. Inspektionen har t.ex. utformat en konsumentpolicy som syftar till att stärka konsumenternas ställning på de finansiella marknaderna. Inspektionen för löpande diskussioner med de olika instituten i konsumentfrågor. Vidare hanteras klagomål från enskilda bankkunder. Utgångspunkten är härvid att inspektionen i första hand skall koncentrera sina resurser till de klagomål som är av principiellt intresse eller på annat sätt av särskilt intresse från tillsynsynpunkt.

Enskilda bankkunder kan också vända sig till Allmänna reklamationsnämnden. Sedan år 1990 finns vid nämnden en särskild avdelning som prövar tvister mellan konsumenter och kreditinstitut. Finansinspektionen har i sin fördjupade anslagsframställning för budgetåren 1993/94-1995/96 uttalat att Allmänna reklamationsnämnden bör utnyttjas i betydligt högre grad för att lösa tvister i ersättningsfrågor som kunden

och banken inte förmått klara ut. Konsumenterna bör också enligt inspektionen ges möjlighet att få rådgivning m.m. hos en annan instans än inspektionen. I nämnda anslagsframställning föreslås därför att en motsvarighet till Konsumenternas försäkringsbyrå, som funnits i många år inom försäkringsområdet, inrättas även inom kredit- och värdepappersområdet. Inspektionen avser att ta initiativ till diskussioner med berörda branschorganisationer om förutsättningarna för dessa att upprätta och finansiera en sådan byrå. Inspektionen skulle därvid kunna inrikta sin verksamhet på mer övergripande insatser inom konsumentområdet.

Enligt utskottets uppfattning bedriver Finansinspektionen och Allmänna reklamationsnämnden en viktig verksamhet när det gäller att ta till vara konsumenternas intressen i förhållande till kreditinstituten. Det förslag som Finansinspektionen har redovisat är också i huvudsak positivt. Utskottet anser emellertid att förslaget som sådant inte är tillräckligt mot bakgrund av det stora behov som många bankkunder för närvarande har med att få hjälp och stöd i sina mellanhavanden med banker. Vidare är det, vilket också framhålls i den aktuella motionen, viktigt att konsumenterna kan få kvalificerad hjälp med att få principiellt viktiga klagomål mot banker prövade. En sådan hjälp torde den av Finansinspektionen föreslagna byrån inte kunna tillhandahålla. Mot denna bakgrund anser utskottet att frågan om att inrätta en allmänhetens bankombudsman bör utredas. Därmed tillstyrks motion 1992/93:N44 (s) i denna del.

Utskottet hemställde i enlighet härmed att riksdagen med bifall till motionen skulle som sin mening ge regeringen till känna vad utskottet anfört beträffande allmänhetens bankombudsman. Riksdagen biföll utskottets hemställan.

I en reservation (m, fp, c, kds) hemställdes om avslag på motionen i denna del. Reservanterna ansåg att Finansinspektionens diskussioner med branschorganisationerna om en byrå för konsumentfrågor på kredit- och värdepappersområdet borde avvaktas innan riksdagen tog några initiativ i frågan om en allmänhetens bankombudsman.

3.2 1993/94 års riksdag

I propositionen 1993/94:83 lade regeringen fram förslag om bidrag till Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå. I propositionen erinrades om behandlingen vid föregående riksdag av frågan om en allmänhetens bankombudsman. Det upplystes vidare att Svenska Bankföreningen och staten

därefter träffat den tidigare nämnda överenskommelsen om att i stiftelseform driva en rådgivningsbyrå för konsumenter inom kreditinstitutssektorn. I anslutning härtill anfördes följande i propositionen.

Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrås planerade verksamhet motsvarar den som under många år bedrivits av konsumenternas försäkringsbyrå inom försäkringsområdet. Näringsutskottet uttryckte i betänkandet 1992/93:NU16 att inrättandet av en motsvarighet till försäkringsbyrån på kredit- och värdepappersområdet inte skulle vara tillräckligt och att frågan om att inrätta en allmänhetens bankombudsman därför borde utredas. Regeringen anser emellertid att det är en fördel om samma system för tillvaratagande av konsumenternas intressen kan gälla såväl inom banksektorn som på försäkringssidan. Genom statens engagemang i byrån tillgodoses kravet på objektivitet och opartiskhet i verksamheten. Det initiativ som nu på frivillig väg tagits av Svenska Bankföreningen, Finansinspektionen och Konsumentverket bör därför få en möjlighet att verka under en viss tid. Verksamheten bör därefter utvärderas. Om den visar sig otillräcklig får saken tas upp till förnyat övervägande.

Med anledning av propositionen väcktes motionerna 1993/94:N5 (s) och 1993/94:N6 (nyd). I motionerna riktades kritik mot att regeringen inte följt riksdagens begäran om en utredning av frågan om inrättande av en allmänhetens ombudsman. Motionärerna anförde i huvudsak följande. Förslaget om en bankbyrå var otillräckligt och var inte heller ett svar på riksdagens beslut. Bankkunderna behövde en förhandlingspart som kunde företräda dem i förhållande till banker och andra kreditinstitut, bl.a. när det gällde marginalerna mellan in- och utlåningen. Bankbyrån var inte tillräckligt självständig gentemot bankintressena för att fullgöra en sådan funktion. Därför behövdes en fristående bankombudsman. Motionärerna begärde att regeringen skulle lägga fram ett förslag om en sådan ombudsman. De ansåg att beslut om statlig medverkan i bankbyrån skulle fattas först när regeringen tillgodosett denna riksdagens begäran.

Propositionen och motionerna behandlades i näringsutskottets betänkande 1993/94:NU7. I betänkandet, som var enhälligt, redovisade utskottet detta ställningstagande.

De finansiella marknaderna blir alltmer komplicerade. Konsumenterna har betydande svårigheter att få en överblick över bl.a. de olika produkter och tjänster som instituten erbjuder samt vilka räntor och avgifter som tillämpas. Den finansiella krisen med de enorma kreditförlusterna inom banksektorn har lett till att bankerna försökt öka sin intjäningsförmåga bl.a. genom större skillnader mellan in- och utlåningsräntor. Samtidigt har den allmänna nedgången i ekonomin med

bl.a. en hög arbetslöshet gjort det allt svårare för många enskilda kunder dels att fullgöra sina åtaganden gentemot kreditinstituten, dels att acceptera institutens handlande i olika avseenden.

Enligt utskottets mening görs det viktiga insatser för att tillvarata konsumenternas intressen på detta område, men den utveckling som nu har beskrivits ställer nya krav. Det är därför angeläget, anser utskottet, att det vidtas åtgärder för att förstärka konsumenternas position i förhållande till banker och andra kreditinstitut. Förslagen om en bankbyrå och en bankombudsman syftar båda till att uppnå detta. De är emellertid avsedda att verka på olika sätt och tillgodose skilda konsumentbehov.

Bankbyrån avses — enligt vad som framgår av propositionen och de ytterligare upplysningar som lämnats inför utskottet — i första hand hjälpa enskilda bankkunder genom att informera om praxis i olika typer av frågor, ge råd om vart kunden bör vända sig i ett enskilt fall, tillhandahålla faktablad om bankernas tjänster och avgifter samt ge ut översikter över marknaden. Det skall också vara en viktig uppgift för bankbyrån att till de olika instituten återföra de synpunkter och klagomål som den får ta emot. Härigenom får instituten underlag för att ompröva policy och rutiner på olika områden.

En bankombudsman skulle — enligt vad motionärerna angivit — ha som huvuduppgift att företräda kunderna som ett kollektiv gentemot banker och andra kreditinstitut. Verksamheten skulle syfta till att åstadkomma så fördelaktiga villkor som möjligt för konsumenterna i frågor som berör större grupper av kunder eller som har principiell betydelse.

Eftersom de föreslagna organen sålunda avses få skilda huvuduppgifter och tillgodose olika konsumentbehov kan de komplettera varandra. Det finns därför enligt utskottets uppfattning skäl att överväga inrättande av såväl en bankbyrå som en funktion som bankombudsman. Härigenom skulle det bli möjligt att på bästa sätt tillvarata konsumenternas intressen.

Det förslag angående Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå som utarbetats av Svenska bankföreningen, Finansinspektionen och Konsumentverket är enligt utskottets bedömning väl utformat. Utskottet noterar att Bankföreningen åtagit sig att svara för kostnaderna för driften av byrån. En statlig medverkan bl.a. genom en majoritet i styrelsen är motiverad för att ge bankbyrån en sådan ställning att den kommer att åtnjuta förtroende bland allmänheten. Enligt vad utskottet erfarit har förberedelserna för byrån framskridit så att den som planerat kan starta sin verksamhet den 1 januari 1994. Med hänsyn till det trängande behovet av bättre service till konsumenterna är det angeläget att byrån kan komma till stånd skyndsamt. Utskottet tillstyrker mot denna bakgrund att Finansinspektionen och Konsumentverket tillskjuter stiftelskapital till bankbyrån i enlighet med regeringens förslag. De nu

aktuella yrkandena i motionerna 1993/94:N5 (s) och 1993/94:N6 (nyd) avstyrks därför.

När det därutöver gäller frågan om inrättande av en allmänhetens bankombudsman har utskottet erfarit att regeringen — i enlighet med riksdagens tidigare begäran — inom kort avser att tillsätta en utredning om en sådan ombudsman. Utskottet utgår nu ifrån att denna utredning tillkallas snarast och att den redovisar resultatet av sitt arbete under våren 1994. Om det i utredningsarbetet inte framkommer starka skäl mot att en bankombudsman inrättas bör utredningen överväga om det är mest ändamålsenligt med ett självständigt ombudsmannaämbete eller om en sådan funktion bör knytas till någon av de myndigheter som nu är verksamma på området.

Vad utskottet här har anfört bör riksdagen som sin mening ge regeringen till känna. Därmed blir de nu berörda delarna av motionerna 1993/94:N5 (s) och 1993/94:N6 (nyd) väsentligen tillgodosedda.

Utskottet hemställde att riksdagen skulle som sin mening ge regeringen till känna vad utskottet anfört beträffande allmänhetens bankombudsman. Riksdagen biföll utskottets hemställan.

4 Pågående reformarbete

4.1 Konsumentpolitiska kommittén (C 1992:02)

Konsumentpolitiska kommittén har haft i uppdrag att se över den statliga konsumentverksamheten och bedöma arten, omfattningen och inriktningen av det statliga engagemanget; även den organisatoriska strukturen på området skulle ses över (dir. 1992:04). Kommittén har i januari 1994 avlämnat betänkandet Konsument i ny tid (SOU 1994:14). Kommittén föreslår bl.a. att Konsumentverket delas i Nya Konsumentverket, som handhar myndighetsutövning, och Konsument Sverige med allmänt konsumentstödjande uppgifter. Kommittén föreslår inga ändringar i fråga om KO:s talerätt. Efter en hänvisning till grupptalanutredningens arbete uttalar kommittén att det är angeläget att KO också ges möjlighet att hjälpa enskilda konsumenter att föra talan vid allmän domstol (bet. s. 248). I fråga om Allmänna reklamationsnämnden föreslås att en övergripande målsättning för den fortsatta verksamheten skall vara att dess informativa, rättsbildande och praxisskapande funktion ytterligare framhävs.

Kommitténs betänkande har remissbehandlats. Remisstiden utgick den 20 maj 1994.

4.2 Grupptalanutredningen (Ju 1991:04)

Grupptalanutredningen har enligt sina direktiv (1991:59) att utreda om det går att förbättra möjligheterna att i domstol driva anspråk som är gemensamma eller likartade för en större grupp människor, s.k. grupptalan. I direktiven anförts bl.a. att Konsumentverket i en skrivelse till Justitie- och Civildepartementen år 1990 tagit upp frågan om KO:s medverkan i tvistemål med kollektivt intresse. Verket ansåg tiden vara mogen att tillerkänna KO talerätt i tvistemål som har intresse på konsumentområdet. Som exempel nämns tvister med bl.a. kreditinstitut

som berör en stor grupp konsumenter. I direktiven erinras också om den försöksverksamhet med möjlighet till ett slags grupptalan som pågår vid Allmänna reklamationsnämnden.

Utredningsarbetet skall vara avslutat före 1994 års utgång.

4.3 Lagstiftning om oskäliga avtalsvillkor m.m.

Justitiedepartementets promemoria Ds 1994:29 innehåller förslag som syftar till att införliva EG-direktivet om oskäliga villkor i konsumentavtal med svensk rätt. Det skall vara möjligt att förbjuda oskäliga avtalsvillkor eller att tillgripa så kraftfulla åtgärder att effekten i praktiken blir densamma. Enligt 1 § i 1971 års lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden kan Marknadsdomstolen förbjuda ett oskäligt avtalsvillkor. Förbudet skall förenas med vite, om inte detta av särskilda skäl är obehövt. Talan om utdömande av vite förs vid allmän domstol av KO.

Tillämpningsområdet för 1971 års lag omfattar inte verksamhet som står under Finansinspektionens tillsyn. Inspektionen har inte någon generell möjlighet att förbjuda oskäliga avtalsvillkor inom området för finansiella tjänster utan arbetar, som nämnts tidigare, med icke bindande allmänna råd och med kritik i form av skriftliga erinringar.

I Justitiedepartementets promemoria föreslås en ny lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. I syfte att anpassa lagstiftningen bättre till EG-direktivet föreslås att den blir tillämplig även på området för finansiella tjänster. Det blir därigenom en uppgift för KO och Marknadsdomstolen att pröva avtalsvillkor om finansiella tjänster enligt samma marknadsrättsliga regler som nu gäller på andra avtalsområden. Finansinspektionen behåller sina nuvarande tillsynsuppgifter. I promemorian erinras om att inspektionen, som har att tillse effektiviteten och sundheten inom det finansiella området, måste beakta även ekonomiska risker och annat som får vägas mot enskilda kunders berättigade krav på rörlighet och skäliga villkor. Avslutningsvis konstateras att både Finansinspektionen och KO kommer att vara verksamma i tillsynen på det finansiella området. Det är givetvis angeläget, sägs det, att myndigheternas praxis i huvudsak överensstämmer. Detta förutsätter enligt promemorian att myndigheterna — som fallet är i dag — samråder med varandra i tillsynsfrågor.

Den nya lagen innehåller också civilrättsliga bestämmelser, innebärande i huvudsak jämkningar till konsumenternas förmån av bestämmelserna i 36 § avtalslagen.

Den nya lagstiftningen föreslås träda i kraft den 1 januari 1995.

Promemorian har remissbehandlats. Remisstiden utgick den 2 maj 1994.

4.4 Översyn av lagstiftningen om pantlåneverksamhet (N 1993:06)

En särskild utredare har i uppdrag att överväga om pantlåneverksamheten även framdeles bör regleras genom en särskild lagstiftning (dir. 1993:110). I direktiven anförts bl.a. att en beskrivning bör göras av pantlåneverksamhetens omfattning och struktur och utredaren bör värdera behovet av en särskild reglering av pantlåneverksamheten för att dels skydda konsumenterna, dels stävja brottslighet och underlätta polisens arbete. Det bör belysas i vad mån det finns andra lagar som på ett ändamålsenligt sätt tar tillvara samma skyddsintressen som lagen om pantlånerörelse. Det bör vidare analyseras vilka konsekvenser utredarens förslag i fråga om pantlåneverksamhet bör få för regleringen av konsumentkrediter, bl.a. eftersom konsumentkreditlagen innehåller ett undantag för pantlåneverksamhet. I uppdraget bör även ingå att pröva hur myndighetstillsynen bör organiseras och därvid bör möjligheter till decentralisering av beslutsnivåer tillvaratas.

Utredaren väntas redovisa resultatet av sitt arbete under maj 1994.

4.5 Skuldsaneringslagen

Regeringen har i proposition 1993/94:123 lagt fram förslag till en skuldsaneringslag. Enligt lagförslaget avses med skuldsanering att en fysisk person helt eller delvis befrias från betalningsansvaret för sina skulder. För att komma ifråga för skuldsanering skall man vara fysisk person med hemvist i Sverige och inte vara näringsidkare eller vara ålagd näringsförbud. Det krävs även att gäldenären är insolvent och så skuldsatt att han inte inom överskådlig tid kan betala sina skulder. Det krävs vidare att det vid en allmän bedömning framstår som skäligt att bevilja gäldenären skuldsanering. Vid skälighetsbedömningen skall särskilt beaktas bl.a. skuldernas ålder, omständigheterna vid deras tillkomst och de ansträngningar som gäldenären gjort för att fullfölja sina förpliktelser. Förslaget

innehåller ett förfarande i tre steg, varvid det första steget är gäldenärens egna försök till uppgörelse med alla sina borgenärer. Råd och anvisningar skall därvid kunna lämnas av kommunen. Som ett andra steg talas om ansökan om frivillig skuldsanering, varmed avses att gäldenären tillsammans med kronofogdemyndigheten upprättar ett förslag till skuldsanering som föreläggs borgenärerna och om det godkänns fastställs av kronofogdemyndigheten. Om någon borgenär motsätter sig förslaget skall kronofogdemyndigheten överlämna ärendet till tingsrätten som i ett tredje steg skall kunna besluta om tvingande skuldsanering.

Skuldsaneringen skall regelmässigt vara förenad med en betalningsplan, som innebär att gäldenären som regel skall leva på existensminimum under fem år och betalningsförmågan därutöver skall komma borgenärerna tillgodo. I princip skall alla skulder omfattas, men förslaget gör undantag för fordringar förenade med panträtt, underhållsbidrag och fordringar som innefattar ett fortlöpande utbyte av prestationer som t.ex. hyra. Även tvistiga fordringar skall lämnas utanför skuldsaneringen. Det skall även i enskilda fall vara möjligt att lämna vissa fordringar utanför skuldsaneringen. I normalfallet skall alla borgenärer få lika stor procentuell nedskrivning av sina fordringsbelopp. De borgenärer som inte bevakar sin rätt i förfarandet förlorar sin rätt till betalning. I undantagsfall skall man i efterhand kunna upphäva eller ändra en skuldsanering. Det föreslås inte någon offentlig kontroll av att planen fullföljs — och skuldsaneringsinstitutet föreslås vara fristående från konkurs- och ackordsinstitutet — så detta får bevakas av varje enskild borgenär. Skuldsaneringslagen och dess följdändringar föreslås träda i kraft den 1 juli 1994.

Riksdagen har med endast en mindre jämkning antagit lagförslaget (LU 1993/94:26, rskr. 1993/94:303).

4.6 BankKrisKommittén (Fi 1993:02)

Den 3 december 1992 beslöt regeringen tillkalla en utredning om utvecklingen på kreditmarknaden. Utredningen — som sedermera antagit namnet BankKrisKommittén — har i uppdrag att analysera den utveckling som lett fram till nuvarande problem på kreditmarknaden och utreda vilka effekter dessa problem medför för den svenska ekonomin och den ekonomiska politiken (dir. 1992:105). Vidare, sägs det, bör bankernas roll i utvecklingen belysas med hänsyn till deras centrala uppgifter i det finansiella systemet. Kommittén skall också belysa utvecklingen mot

bakgrund av tillsynens och regelverkens utformning. Om kommittén finner det lämpligt bör den föreslå nya riktlinjer för tillsynens innehåll och inriktning. I direktiven erinras om att kommittén även är oförhindrad att ta upp angränsande frågor som kommer fram i utredningsarbetet.

Utredningsarbetet — som bör redovisas fortlöpande i form av delrapporter — bör utmynna i en slutrapport före utgången av år 1994.

5 Överväganden

Enligt direktiven bör utredaren till en början kartlägga konsumenternas ställning på de finansiella marknaderna och hur konsumenternas intressen tillvaratas på detta område. I den delen må först hänvisas till avsnittet "Nuvärde förhållanden" av vilket framgår att konsumentskyddet organisatoriskt sett byggts upp kring Finansinspektionen, Konsumentverket/KO, Allmänna reklamationsnämnden och Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå. Vidare kan i huvudsaklig anslutning till uttalanden i direktiven följande anföras.

Från 1970-talets slut har marknaden för finansiella tjänster riktade till hushållen successivt vuxit i omfattning. Under senare år har även denna marknad, i takt med den samhällsekonomiska utvecklingen, kommit att kännetecknas av allt snabbare förändringar. Internationalisering, avreglering och ökad användning av teknologi har påverkat produktutbudet på ett sätt som torde till övervägande del ha lett till betydande förbättringar för hushållen genom ökad valfrihet och service. Utvecklingen har emellertid även medfört svårigheter för såväl enskilda konsumenter som grupper av sådana att välja rätta produkter och att på ett snabbt och enkelt sätt få rättelse, när fel eller missförstånd har uppstått. Här kan också erinras om vad näringsutskottet anfört om effekterna från konsumentensynpunkt av den s.k. bankkrisen. Denna har, sägs det, i förening med den allmänna nedgången i ekonomin med bl.a. en hög arbetslöshet gjort det allt svårare för många enskilda kunder dels att fullgöra sina åtaganden gentemot kreditinstituten dels att acceptera institutens handlande i olika avseenden. I linje med det sagda ligger också en misstro mot myndigheternas förmåga att hantera krissituationen.

Det nu anförda kan tas till utgångspunkt för en översikt över konsumenternas möjligheter att få information och att lösa eventuella konflikter med kreditinstituten. Vad först gäller konsumenternas möjligheter att välja rätta produkter eller, med andra ord, att få allmän information och rådgivning inför en transaktion på de finansiella marknaderna kan Bankbyrån och konsumentvägledarna sägas utgöra de viktigaste upplysningskällorna vid sidan av de enskilda kreditinstituten. Bankbyrån skall sålunda

enligt sin arbetsordning informera, vägleda och hjälpa konsumenter i frågor som rör bank eller annat kreditinstitut. Målet för verksamheten är, sägs det, att ge konsumenterna underlag och förutsättningar att agera vidare på egen hand. Rådgivningen skall omfatta saklig, rättvisande och jämförande information rörande finansiella tjänster riktade till privatpersoner inom bank- och kreditinstitutsområdet samt information om kreditmarknadens struktur och funktionssätt. Information skall också lämnas om god sed och gällande praxis inom bank- och kreditinstitutsområdet med avseende på information, avtalsvillkor m.m., om innebörden av juridiska termer, om institutens normala rutiner vid utförande av tjänster samt om olika produkter och tjänster och om vilka alternativ som erbjuds på marknaden.

De flesta kommuner har någon form av konsumentverksamhet med en eller flera anställda konsumentsekreterare. Denna verksamhet tar framför allt sikte på att hjälpa konsumenter med ekonomiska problem. Hjälpen kan ha formen av budgetrådgivning, som utmynnar i en anvisning om vad konsumenten själv måste göra — framför allt på utgiftssidan — för att klara upp sin situation. Hjälpen kan också gå ut på att lägga om lån eller ordna saneringslån för att få bort dyra kontokrediter. För de mest skuldsatta konsumenterna återstår slutligen hjälp med skuldsanering.

Enligt 4 § förvaltningslagen (1986:223) åligger det varje myndighet att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Enligt 7 § verksförordningen (1987:1100) åligger det vidare myndighetens chef att se till att allmänhetens kontakter med myndigheten underlättas genom god service och tillgänglighet och genom information. En konsument kan alltså rikta allmänna förfrågningar även till Finansinspektionen, Konsumentverket/KO och Allmänna reklamationsnämnden, låt vara att konsumenten då ofta torde hänvisas till Bankbyrån.

När det sedan gäller konsumenternas möjligheter att efter klagomål få rättelse, när fel eller missförstånd har uppstått, föreligger beträffande tillvägagångssättet samma upplysningskällor som nämnts i det föregående. Bankbyrån kan härvid enligt arbetsordningen hänvisa konsumenten till lokalt eller regionalt ansvarig inom instituten eller till den centralt klagomålsansvarige inom respektive institut. Bankbyrån torde också ha goda möjligheter att förmedla direktkontakter med de personer vid instituten som i första hand bör ta sig an kunden och i vissa fall mera aktivt verka för en uppgörelse i godo. Om en civilrättslig tvist föreligger, skall rådgivningen omfatta information rörande möjligheten att utverka prov-

ning hos Allmänna reklamationsnämnden eller domstol. De kommunala konsumentvägledarna har självfallet samma möjligheter som Bankbyrån att hänvisa en konsument till institutens ansvariga, reklamationsnämnden eller till domstol. I sammanhanget kan nämnas att Bankbyrån enligt sin arbetsordning i frågor som rör bank eller annat kreditinstitut skall ge lokala konsumentvägledare information, stödja dem i deras rådgivning till konsumenterna och, när det är lämpligt, överta frågor som först ställts till dessa konsumentorgan.

Det nu sagda tar närmast sikte på sådana tvister som lämpligen bör lösas genom direktkontakter mellan kund och institut. När det gäller principiellt viktiga frågor av tillsynskaraktär åligger det Bankbyrån att till Finansinspektionen eller Konsumentverket hänvisa konsument som vänt sig till byrån. Som framgått av tidigare redogörelse är de båda tillsynsmyndigheterna representerade i Bankbyråns styrelse. Genom den regelbundna avrapportering av uppkomna konsumentfrågor som åligger byrån gentemot styrelsen bringas även på detta sätt eventuella tillsynsfrågor till tillsynsmyndigheternas kännedom. Via bankföreningens representanter i styrelsen kan på motsvarande sätt mottagna klagomål och synpunkter återföras till de olika instituten, som härigenom får underlag för att ompröva policy och rutiner på olika områden. Verksamheten på Allmänna reklamationsnämndens bankavdelning ger på liknande sätt möjlighet att återföra uppkomna konsumentfrågor till tillsynsmyndigheterna och bank- och kreditinstituten. Lokala konsumentvägledare och enskilda konsumenter är självfallet oförhindrade att direkt hos tillsynsmyndigheterna påtala fel och brister av tillsynskaraktär.

Av det hittills anförda torde framgå att det på kreditmarknadens område har byggts upp ett system där myndigheterna och instituten samverkar bl.a. för att skapa ett så gott skydd som möjligt för konsumenterna, ett skydd som successivt har förstärkts. I sammanhanget bör erinras om att den aviserade lagstiftningen om oskäligen avtalsvillkor innebär en skärpning till konsumenternas förmån. Grupptalanutredningens arbete kan också väntas leda till förbättringar från konsumentsynpunkt.

Frågan blir då om en allmänhetens bankombudsman kan bidra till att ytterligare förstärka konsumenternas ställning. Angående ombudsmannens funktioner har vid riksdagsbehandlingen 1992/93 sagts i huvudsak detta. Många bankkunder hade i rådande krisläge ett stort behov av hjälp och stöd i sina mellanhavanden med banker. Ombudsmannens uppgift borde vara att få till stånd en noggrann prövning av principiellt viktiga klagomål från bankkunderna. Under behandlingen vid 1993/94 års riksdag till-

fogades i huvudsak dessa synpunkter. Bankkunderna behövde en förhandlingspart som kunde företräda dem i förhållande till banker och andra kreditinstitut, bl.a. när det gällde marginalerna mellan in- och utlåningsräntorna. Ombudsmannen skulle företräda bankkunderna som ett kollektiv i syfte att åstadkomma så fördelaktiga villkor som möjligt i frågor som berörde större konsumentgrupper eller som hade principiell betydelse.

De företrädare för myndigheter och organisationer som kontaktats under utredningsarbetets gång har i allmänhet ställt sig tveksamma till behovet av en allmänhetens bankombudsman. Endast Sveriges Bankkunders Riksförbund har klart uttalat sig för en reform i enlighet med riksdagens tankegångar. Utredningsarbetet har i denna del lett fram till följande överväganden.

Utredningsdirektiven antyder inga givna arbetsuppgifter för Bankombudsmannen och ger i vart fall inte utrymme för förslag av innebörd att arbetsuppgifter förs över från tillsynsmyndigheterna och Bankbyrån till Bankombudsmannen. Dennes insatser skall alltså komplettera de övriga instansernas, något som riksdagen f.ö. förutsatt i fråga om Bankbyrån. Redan i det sistnämnda hänseendet uppkommer dock frågan huruvida arbetsuppgifterna inte delvis sammanfaller. Bankombudsmannens tänkta funktion att hjälpa och stödja kunderna i deras mellanhavanden med bankerna motsvarar ju ganska väl Bankbyråns uppgift enligt stadgarna att informera, vägleda och hjälpa konsumenterna i frågor som rör bank eller annat kreditinstitut.

Med den auktoritet som riksdagen velat ge Bankombudsmannen blir det emellertid framför allt kompetensfördelningen mellan denne, å ena, samt Finansinspektionen och Konsumentverket/KO å andra sidan som måste granskas närmare. Bankombudsmannens huvuduppgift skulle således, enligt vad som nyss angetts, vara att företräda kunderna som ett kollektiv i frågor som berör större kundgrupper eller som har principiell betydelse. Samtidigt är det enligt nuvarande ordning en uppgift för Finansinspektionen att ge ett gott konsumentskydd inom tillsynsområdet. Inspektionens arbete på att stärka konsumentskyddet innefattar bl.a. branschvisa överläggningar som avses skola komma stora konsumentgrupper till godo. En anledning till Bankbyråns inrättande var just att byrån skulle avlasta Finansinspektionen såvitt gällde klagomålshanteringen, så att inspektionens resurser kunde koncentreras på riktade och övergripande insatser på områden, där enskilda kunder har svårt att hävda sina intressen gentemot instituten, t.ex. när det gäller ränteändringar och lån.

En ordning som går ut på att Bankombudsmannen vid sidan av Finansinspektionen skulle kunna påkalla förhandlingar med kreditinstituten och därvid företräda allmänna konsumentintressen innebär således att arbetsuppgifterna klart sammanfaller.

Även i fråga om kompetensfördelningen mellan Bankombudsmannen och Konsumentverket/KO uppkommer en liknande situation. Verket har det övergripande ansvaret för konsumentpolitiken och arbetar inom hela detta område, dvs. också på området för finansiella tjänster, för att stärka konsumenternas ställning. Bankombudsmannens tänkta verksamhetsfält omfattar i och för sig främst kreditmarknaden, men även där uppstår alltså den situationen att arbetsuppgifterna skulle sammanfalla.

I stort sett samma slutsatser rörande bankombudsmannens arbetsuppgifter redovisas i en inom Finansinspektionen upprättad promemoria, dagtecknad den 15 november 1993, rörande inrättandet av Konsumenternas Bankbyrå. Det framhålls där att det ökade räntegapet torde vara den enda typ av fråga som f.n. varken Konsumentverket/KO, Finansinspektionen eller Allmänna reklamationsnämnden kan driva i syfte att stärka konsumenternas ställning. I övrigt torde, sägs det, nämnda myndigheter samt domstolar med stöd av befintligt eller planerat lagstöd kunna pröva de flesta frågor och problem som kan uppstå i relationen mellan konsumenter och banker eller andra företag som tillhandahåller finansiella tjänster. Räntegapet kan, sägs det, inte angripas utan stöd av prisreglerande lagstiftning och torde närmast vara en fråga för Konkurrensvirket. Denna ståndpunkt torde ha fog för sig. Utvecklingen synes f.ö. gå mot ett minskat räntegap (jfr skr. 1993/94:238 s. 16 f).

De fortsatta övervägandena rörande behovet av en allmänhetens bankombudsman måste alltså utgå från att ombudsmannens tänkta arbetsuppgifter i allt väsentligt sammanfaller med de som redan ankommer på Finansinspektionen och Konsumentverket/KO. Redan den nuvarande ordningen, enligt vilken både inspektionen och de konsumentpolitiska myndigheterna kan ingripa mot en och samma företeelse på det konsumenträttsliga området har ansetts innebära oklarheter i fråga om de olika myndigheternas ansvarsområden. Systemet har ansetts kunna medföra olägenheter för både konsumenterna och de företag som tillsynen avser, eftersom de inte kan hålla sig till en enda myndighet (jfr prop. 1981/82:180 s. 110). Det är givet att tillkomsten av ännu en myndighetsfunktion på området för finansiella tjänster är ägnad att skapa ytterligare otydlighet och vålla oklarheter i rollfördelningen, vilket i sin tur kan leda till minskad effektivitet till nackdel för konsumenterna. Splittringen av

tillsynen mellan Finansinspektionen och Konsumentverket har hittills kunnat hanteras på ett praktiskt sätt genom olika former av samverkan. Också i det hänseendet kan inrättandet av en ombudsmannafunktion medföra olägenheter.

Riksdagsmotionerna i ombudsmannafrågan och riksdagens positiva behandling av dem återspeglar otvivelaktigt den stora oro som många människor har känt inför konvulsionerna på kreditmarknaden. Av olika uttalanden att döma är situationen emellertid nu den att finanskrisen har mattats, och allmänhetens förfrågningar och klagomål hos ansvariga instanser minskat i motsvarande mån. Skälen för en reform i enlighet med riksdagens önskemål synes alltså ha minskat i styrka. Det har inte under utredningsarbetet framkommit någon omständighet som tyder på att fördelarna från konsumentskyddssynpunkt skulle vara så stora att de uppväger de nyss berörda praktiska olägenheterna eller eljest motiverar icke obetydliga kostnader för staten. Starka skäl mot att en funktion som bankombudsman nu inrättats måste alltså anses föreligga. Utredaren lägger därför inte fram något förslag i ämnet.

I den mån reformkravet grundas på misstro mot myndigheternas förmåga att hantera krissituationen på kreditmarknaden synes det i och för sig ligga närmast till hands att — i stället för att inrätta en ny myndighetsfunktion — söka åstadkomma erforderliga förbättringar hos de existerande myndigheterna. I det sammanhanget bör påpekas att Finansinspektionens verksamhet omfattas av BankKrisKommitténs uppdrag och att formerna för Konsumentverket/KO:s arbete övervägs i regeringskansliet med anledning av förslagen i Konsumentpolitiska kommitténs betänkande Konsument i ny tid (SOU 1994:14). I ett internationellt perspektiv kan även nämnas att såväl inom EU som inom det nordiska samarbetet beslut tagits om att prioritera konsumentskyddet på det finansiella området. Det kan därför inte uteslutas att hela frågan om konsumentskyddet på de finansiella marknaderna aktualiseras i ett större sammanhang. Frågan om en allmänhetens ombudsman på det finansiella området kan därvid komma under bedömande.

Bilaga 1

Allmänhetens bankombudsman

Dir. 1994:1

Beslut vid regeringssammanträde den 13 januari 1994

Sammanfattning av uppdraget

En särskild utredare skall utreda frågan om en allmänhetens bankombudsman.

Bakgrund

Under 1980-talet skedde en snabb utveckling av de finansiella marknaderna i Sverige och utomlands. Den svenska kreditmarknaden har genom olika åtgärder avreglerats och vägen har därmed öppnats för ökad konkurrens mellan de olika instituten, såväl svenska som utländska, på marknaden. Detta har i huvudsak inneburit betydanden förbättringar för hushållen genom ökad valfrihet och bättre service. I vissa hänseenden har emellertid utvecklingen medfört svårigheter för enskilda och grupper av konsumenter att välja rätt produkter, och behovet av ett förstärkt konsumentskydd har accentuerats när det gäller tjänster som krediter och betalningsförmedling.

Frågor kring konsumentskyddet på bankområdet, bl.a. den organisatoriska uppbyggnaden av detta, har diskuterats även innan den nyss nämnda utvecklingen under 1980-talet (se t.ex. prop. 1981/82:180, bet. 1981/82:NU45, rskr. 1981/82:385).

Under senare år har också ett flertal åtgärder vidtagits i syfte att skydda konsumenterna. Bl.a. inrättade *Finansinspektionen* år 1991 en särskild enhet, konsumenträttsenheten, för bevakning av konsumentfrågor. Enheten

har till uppgift att genom förebyggande åtgärder verka för ett förstärkt konsumentskydd inom inspektionens tillsynsområde. Detta innebär att enheten förhandlar med såväl branschorganisationer som enskilda institut i syfte att säkerställa att krav på god information och skäliga avtalsvillkor upprätthålls. Inspektionen verkar även för att kundernas rörlighet mellan instituten skall underlättas så långt som möjligt samt bevakar att god sed inom området följs i övrigt.

Finansinspektionen har även medverkat till att institut under dess tillsyn har utsett särskilda klagomålsansvariga på central nivå inom instituten. Dessa tjänstemän bevakar institutens reklameringsrutiner, ansvarar för avrapporteringen till Finansinspektionen och är kontaktpersoner för inspektionen i dessa frågor.

Konsumentverket, som ansvarar för konsumentpolitik och marknadsföringsfrågor, i allmänhet, har genom omfattande utbildningsåtgärder verkat för ökad kompetens hos konsumentvägledare och socialsekreterare vad gäller budgetrådgivning. Konsumentverket — KO — övervakar bl.a. efterlevnanden av marknadsföringslagen (1975:1418) och lagen (1971:112) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Verket har även haft ansvar för en försöksverksamhet med frivillig skuldsanering. För närvarande pågår inom Justitiedepartementet ett arbete med en proposition om skuldsanering.

Allmänna reklamationsnämnden har sedan 1990 en bankavdelning vid vilken prövas tvister mellan konsumenter å ena sidan och banker och andra finansiella institut å den andra rörande banktjänster och andra finansiella tjänster. I reklamationsnämnden har även pågått en generell försöksverksamhet där Konsumentombudsmannen fått möjlighet att föra kollektiv talan inför nämnden. I väntan på Grupptalanutredningens (Ju 1991:04) arbete skall denna försöksverksamhet återupptas den 15 januari 1994.

Även internationellt, såväl inom EU som inom det nordiska samarbetet, har beslut nyligen tagits om att prioritera konsumentskyddet på det finansiella området.

Som framgår har således en rad reformer genomförts för att stärka konsumenternas ställning på marknaden för finansiella tjänster. Flertalet åtgärder har emellertid vidtagits relativt nyligen och effekterna kan därför vara svåra att bedöma redan nu.

I sin anslagsframställning för 1993/94-95/96 tog Finansinspektionen upp den kraftiga ökningen av antalet inkomna muntliga och skriftliga klagomål och förfrågningar till inspektionen. Orsaken till ökningen för-

modades främst vara krisen på den svenska finansmarknaden. Eftersom klagomålshanteringen antagit sådan omfattning anförde inspektionen i anslagsframställningen att radikala förändringar måste göras i fråga om denna hantering. För att inspektionens verksamhet i fråga om konsument-skydd skulle komma ett större antal konsumenter till godo måste, enligt inspektionen, dess resurser om disponeras från klagomålshantering till mer riktade och övergripande insatser på viktiga områden, där enskilda kunder har svårt att hävda sina intressen gentemot institut, t.ex. avtalsvillkor för lån, ränteändringar och avtalsvillkor för olika försäkringar. Inspektionen framförde därför bl.a. tanken på att en motsvarighet till Konsumenternas Försäkringsbyrå, som funnits i många år inom försäkringsområdet, borde inrättas även inom kredit- och värdepappersområdet.

Frågan om Finansinspektionens hantering av klagomål och förfrågningar från konsumenter togs även upp i 1993 års budgetproposition (prop. 1992/93:100, bil. 8 s. 68). Regeringen instämde i inspektionens bedömning att resursinsatsen beträffande klagomålsärenden och telefonförfrågningar inte stod i rimlig proportion till effekterna från tillsynssynpunkt. Verksamheten i detta avseende borde därför effektiviseras och renodlas gentemot instituten. Med anledning av detta borde enligt regeringen huvudinriktningen vara att inspektionens insatser i förhållande till enskilda konsumenter skulle minska under den kommande treårsperioden genom dels ökad information till allmänheten, dels överläggningar med branschen i syfte att inrätta en ny instans utanför inspektionen dit konsumenter kan vända sig för att få individuell information och reklamationsrådgivning.

En överenskommelse om bildande av en stiftelse motsvarande Konsumenternas Försäkringsbyrå har därefter träffats mellan Svenska Bankföreningen och staten genom Finansinspektionen och Konsumentverket. Stiftelsen benämns Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå. Riksdagen har beslutat att staten skall bidra till stiftelsekapitalet i Bankbyrån med 10 000 kronor (prop. 1993/94:83, bet. 1993/94:NU7, rskr. 1993/94:79).

I samband med att frågan om bidrag till stiftelsekapitalet i Bankbyrån behandlades i riksdagen tog näringsutskottet i sitt betänkande upp frågan om tillsättandet av en utredning om en allmänhetens bankombudsman. Saken hade tidigare behandlats av näringsutskottet i bet. 1992/93:NU16 där utskottet, med anledning av en motion, angav att frågan om en allmänhetens bankombudsman borde utredas. Detta gav också riksdagen regeringen till känna.

I betänkandet 1993/94:NU7 anför utskottet bl.a. att den utveckling som skett på de finansiella marknaderna ställer nya krav på insatser för att tillvarata konsumenternas intressen på detta område. Det är angeläget att det vidtas åtgärder för att förstärka konsumenternas position i förhållande till banker och andra kreditinstitut.

I betänkandet redogörs för vad Bankbyrån i första hand avses ägna sin verksamhet åt och vad en bankombudsman skulle — enligt de motionärer som väckt frågan — ha som huvuduppgift. Eftersom dessa organ enligt redogörelsen skulle få skilda huvuduppgifter och tillgodose olika konsumentbehov kunde de komplettera varandra och det fanns därför, enligt utskottets mening, skäl att överväga inrättande av såväl en bankbyrå som en funktion som bankombudsman. Utskottet utgick från att en utredning om en allmänhetens bankombudsman — i enlighet med riksdagens tidigare begäran — skulle tillsättas av regeringen inom kort. Riksdagen anslöt sig till utskottets synsätt.

Uppdraget

En särskild utredare bör göra en kartläggning av konsumenternas ställning på de finansiella marknaderna, hur konsumenternas intressen tillvaratas på detta område och behovet av en allmänhetens bankombudsman. Om det i utredningsarbetet inte framkommer starka skäl mot att en bankombudsman inrättas bör utredaren överväga om det är mest ändamålsenligt med ett självständigt ombudsmannaämbete eller om en sådan funktion bör knytas till någon av de myndigheter som redan i dag är verksamma på området.

Om utredaren föreslår att ett självständigt ombudsmannaämbete bör inrättas skall förslag lämnas till en förordning med instruktion för den nya myndigheten. Även förslag till de andra författningar som kan behövas med anledning av utredarens förslag bör redovisas.

Utredaren bör beakta vad Konsumentpolitiska kommittén (C 1992:02) föreslår i sitt betänkande som kommer att lämnas inom kort.

Utredaren bör även hålla sig underrättad om arbetet i Grupptalanutredningen (Ju 1991:04) och i den utredning som har till uppgift att se över lagstiftningen om pantlåneverksamhet (N 1993:06).

Utredaren skall beakta vad som sägs i direktiven till samtliga kommittéer och särskilda utredare angående utredningsförslagets inriktning (dir.

1984:5) samt regeringens direktiv angående beaktande av EG-aspekter i utredningsverksamheten (dir. 1988:43).

Utredningsarbetet skall vara avslutat senast den 31 maj 1994.

(Finansdepartementet)

Bilaga 2

Arbetsordning för Konsumenternas Bankbyrå

1 §

Bestämmelser för verksamheten

Bestämmelser för byråns verksamhet finns i stadgarna för Stiftelsen Konsumenternas Bankbyrå.

För arbetet gäller dessutom bestämmelserna i denna arbetsordning och de föreskrifter som utfärdas av styrelsen.

2 §

Bankbyråns organisation

Bankbyråns organisation beskrivs i bilaga 1. (*utesluten här*)

3 §

Bankbyråns uppgifter

Byrån skall i det fortlöpande arbetet självständigt verka för att Stiftelsens ändamål enligt 1 § i stadgarna främjas.

Byrån skall därvid:

- informera, vägleda och hjälpa konsumenter i frågor som rör bank eller annat kreditinstitut. Målet för verksamheten är att ge konsumenterna underlag och förutsättningar att agera vidare på egen hand. Byrån är i mån av tid oförhindrad att ge råd även åt annan bankkund än konsument.
- i frågor som rör bank eller annat kreditinstitut ge lokala konsumentvägledare information, stödja dem i deras rådgivning till konsumenten.

terna och när det är lämpligt överta frågor som först ställts till dessa konsumentorgan.

- i frågor som rör bank eller annat kreditinstitut lämna information till större grupper, massmedia m.fl.
- uppmärksamma konsumentfrågor som aktualiseras i byråns verksamhet och regelbundet avrapportera dessa frågor till styrelsen i form av sammanställningar m.m.
- uppmärksamma behov av informationsmaterial och medverka till att informationsmaterial utarbetas och sprids.
- vidarebefordra frågor av tillsynskaraktär till Finansinspektionen eller Konsumentverket.

4 §

Rådgivningen

1. Rådgivningens innehåll

Rådgivningen skall omfatta:

- saklig, rättvisande och jämförande information rörande finansiella tjänster riktade till privatpersoner inom bank- och kreditinstitutsområdet samt information om kreditmarknadens struktur och funktionsätt
- information om god sed och gällande praxis inom bank- och kreditinstitutsområdet med avseende på information, avtalsvillkor m.m.
- hänvisning till lokalt eller regionalt ansvarig inom instituten eller till den centralt klagomålsansvarige inom respektive institut
- information om möjligheten att få ärende prövat av Allmänna reklamationsnämnden eller domstol om civilrättslig tvist föreligger
- hänvisning till Finansinspektionen eller Konsumentverket i tillsynsfrågor
- information om innebörden av juridiska och ekonomiska termer
- information om institutens normala rutiner vid utförande av tjänster
- information om olika produkter och tjänster och om vilka alternativ som erbjuds på marknaden
- utskick av faktablad som beskriver regler och etablerad praxis i en viss fråga

2. Rådgivningens form

Rådgivningen skall ske per telefon, skriftligen eller vid personliga besök.

5 §

Arbetsuppgifternas fördelning (befattningsbeskrivning)*Chef*

Chefen för rådgivningsbyrån har till uppgift att inom ramen för vad som anges enligt 1 § i arbetsordningen leda arbetet på byrån och ha det övergripande ansvaret för att rådgivningsbyråns uppgifter enligt 3 och 4 §§ i arbetsordningen fullgörs.

I arbetsuppgifterna ingår:

- att leda och delta i rådgivningsverksamheten
- att företräda byrån i den löpande verksamheten
- att vara föredragande vid styrelsens sammanträden
- att avge bedömning till styrelsen i personaltillsättningsfrågor
- att svara för förhandling och information enligt lagen om medbestämmande i arbetslivet (1976:580)
- att svara för bankbyråns verksamhetsplanering och budgetarbete och inför styrelsen framlägga förslag till byråns budget.

Bankrådgivare

Bankrådgivare har till uppgift att svara för rådgivning och uppmärksamma konsumentfrågor som aktualiseras i rådgivningen.

I arbetsuppgifterna ingår:

- att besvara förfrågningar i enlighet med 4 § och följa de löpande anvisningar som lämnas av chefen för byrån
- att i egna ärenden företa erforderlig utredning och vid kontakt med kreditinstitutens representanter m.fl. företräda byrån.
- att hålla sig informerad om produkter och rutiner på kreditmarknaden, rättspraxis och praxis hos Finansinspektionen, Konsumentverket och tvistlösende organ på bank- och kreditområdet samt massmedias behandling av bank- och kreditfrågor.

6 §

Inkomna handlingar och registrering

Alla förfrågningar — skriftliga och muntliga — registreras som ärenden. Mottagande handläggare registrerar sina ärenden i löpande nummerordning. Till varje ärende skall höra ett dagboksblad eller motsvarande där handläggaren antecknar åtgärder av vikt. Registreringen skall utformas på ett sådant sätt att den möjliggör problemuppfångning och problemuppföljning för instituten. Registreringen får ske via ADB.

Alla skriftliga ärenden till rådgivningsbyrån skall ankomststämplas.

Handlingar skall förvaras på betryggande sätt.

7 §

Sekretessbestämmelser

Byråns handlingar eller upplysningar om enskilda konsumenters förhållanden får inte lämnas ut utan konsumentens medgivande. Byråns övriga interna handlingar får inte lämnas ut utan styrelsens medgivande.

Personalen skall underteckna sekretessförbindelse.



Statens offentliga utredningar 1994

Kronologisk förteckning

1. Ändrad ansvarsfördelning för den statliga statistiken. Fi.
2. Kommunerna, Landstingen och Europa + Bilagedel. C.
3. Mäns föreställningar om kvinnor och chefskap. S.
4. Vapenlagen och EG. Ju.
5. Kriminallvård och psykiatri. Ju.
6. Sverige och Europa. En samhällsekonomisk konsekvensanalys. Fi.
7. EU, EES och miljön. M.
8. Historiskt vägval – Följderna för Sverige i utrikes- och säkerhetspolitiskt hänseende av att bli, respektive inte bli medlem i Europeiska unionen. UD.
9. Förnyelse och kontinuitet – om konst och kultur i framtiden. Ku.
10. Anslutning till EU – Förslag till övergripande lagstiftning. UD.
11. Om kriget kommit... Förberedelser för mottagande av militärt bistånd 1949-1969 + Bilagedel. SB.
12. Suveränitet och demokrati + bilagedel med expertuppsatser. UD.
13. JIK-metoden, m.m. Fi.
14. Konsumentpolitik i en ny tid. C.
15. På väg. K.
16. Skoterkörning på jordbruks- och skogsmark. Kartläggning och åtgärdsförslag. M.
17. Års- och koncernredovisning enligt EG-direktiv. Del I och II. Ju.
18. Kvalitet i kommunal verksamhet – nationell uppföljning och utvärdering. C.
19. Rena roller i biståndet – styrning och arbetsfördelning i en effektiv biståndsförvaltning. UD.
20. Reformerat pensionssystem. S.
21. Reformerat pensionssystem. Bilaga A. Kostnader och individeffekter. S.
22. Reformerat pensionssystem. Bilaga B. Kvinnors ATP och avtalspensioner. S.
23. Förvalta bostäder. Ju.
24. Svensk alkoholpolitik – en strategi för framtiden. S.
25. Svensk alkoholpolitik – bakgrund och nuläge. S.
26. Att förebygga alkoholproblem. S.
27. Vård av alkoholmissbrukare. S.
28. Kvinnor och alkohol. S.
29. Barn – Föräldrar – Alkohol. S.
30. Vallagen. Ju.
31. Vissa mervärdesskattefrågor III – Kultur m.m. Fi.
32. Mycket Under Samma Tak. C.
33. Vandalens betydelse i medborgarskapsärenden, m.m. Ku.
34. Tekniskt utrymme för ytterligare TV-sändningar. Ku.
35. Vår andes stämma – och andras. Kulturpolitik och internationalisering. Ku.
36. Miljö och fysisk planering. M.
37. Sexualupplysning och reproduktiv hälsa under 1900-talet i Sverige. UD.
38. Kvinnor, barn och arbete i Sverige 1850-1993. UD.
39. Gamla är unga som blivit äldre. Om solidaritet mellan generationerna. Europeiska äldreåret 1993. S.
40. Långsiktig strålskyddsforskning. M.
41. Ledighetslagstiftningen – en översyn. A.
42. Staten och trossamfunden. C.
43. Uppskattad sysselsättning – om skatternas betydelse för den privata tjänstesektorn. Fi.
44. Folkbokföringsuppgifterna i samhället. Fi.
45. Grunden för livslångt lärande. U.
46. Sambandet mellan samhällsekonomi, transfereringar och socialbidrag. S.
47. Avveckling av den obligatoriska anslutningen till studentkårer och nationer. U.
48. Kunskap för utveckling + bilagedel. A.
49. Utrikessekretessen. Ju.
50. Allemanssparandet – en översyn. Fi.
51. Minne och bildning. Museernas uppdrag och organisation + bilagedel. Ku.
52. Teaterns roller. Ku.
53. Mästarbrev för hantverkare. Ku.
54. Utvärdering av praxis i asylärenden. Ku.
55. Rätten till ratten – reformerat bilstöd. S.
56. Ett centrum för kvinnor som våldtagits och misshandlats. S.
57. Beskattning av fastigheter, del II – Principiella utgångspunkter för beskattning av fastigheter m.m. Fi.
58. 6 Juni Nationaldagen. Ju.
59. Vilka vattendrag skall skyddas? Principer och förslag. M.
59. Vilka vattendrag skall skyddas? Beskrivningar av vattenområden. M.
60. Särskilda skäl – utformning och tillämpning av 2 kap. 5 § och andra bestämmelser i utlänningslagen. Ku.
61. Pantbankernas kreditgivning. N.
62. Rationaliserad fastighetstaxering, del I. Fi.
63. Personnummer – integritet och effektivitet. Ju.
64. Med raps i tankarna? M.
65. Statistik och integritet, del 2 – Lag om personregister för officiell statistik m.m. Fi.
66. Finansiella tjänster i förändring. Fi.
67. Rättningstjänst i samverkan och på entreprenad. Fö.
68. Otillbörlig kurspåverkan och vissa insiderfrågor. Fi.

Statens offentliga utredningar 1994

Kronologisk förteckning

- 69. On the General Principles of Environment Protection. M.
- 70. Inomkommunal utjämning. Fi.
- 71. Om intyg och utlåtanden som utfärdas av hälso- och sjukvårdspersonal i tjänsten. S.
- 72. Sjukpenning, arbetsskada och förtidspension – förutsättningar och erfarenheter. S.
- 73. Ungdomars välfärd och värderingar – en undersökning om levnadsvillkor, livsstil och attityder. C.
- 74. Punktskatterna och EG. Fi.
- 75. Patientskadelag. C.
- 76. Trade and the Environment – towards a sustainable playing field. M.
- 77. Tillvarons trösklar. C.
- 78. Citytunneln i Malmö. K.
- 79. Allmänhetens bankombudsman. Fi.

Statens offentliga utredningar 1994

Systematisk förteckning

Statsrådsberedningen

Om kriget kommit... Förberedelser för mottagande av militärt bistånd 1949-1969 + Bilagedel. [11]

Justitiedepartementet

Vapenlagen och EG [4]
Kriminalvård och psykiatri. [5]
Års- och koncernredovisning enligt EG-direktiv.
Del I och II. Ju. [17]
Förvalta bostäder. [23]
Vallagen. [30]
Utrikessekretessen. [49]
6 Juni Nationaldagen. [58]
Personnummer – integritet och effektivitet. [63]

Utrikesdepartementet

Historiskt vägval – Följderna för Sverige i utrikes- och säkerhetspolitiskt hänseende av att bli, respektive inte bli medlem i Europeiska unionen. [8]
Anslutning till EU – Förslag till övergripande lagstiftning. [10]
Suveränitet och demokrati
+ bilagedel med expertutspisatser. [12]
Rena roller i biståndet – styrning och arbetsfördelning i en effektiv biståndsförvaltning. [19]
Sexualupplysning och reproduktiv hälsa under 1900-talet i Sverige. [37]
Kvinnor, barn och arbete i Sverige 1850-1993. [38]

Försvarsdepartementet

Räddningstjänst i samverkan och på entreprenad. [67]

Socialdepartementet

Mäns föreställningar om kvinnor och chefskap. [3]
Reformerat pensionssystem. [20]
Reformerat pensionssystem. Bilaga A.
Kostnader och individeffekter. [21]
Reformerat pensionssystem. Bilaga B.
Kvinnors ATP och avtalspensioner. [22]
Svensk alkoholpolitik – en strategi för framtiden. [24]
Svensk alkoholpolitik – bakgrund och nuläge. [25]
Att förebygga alkoholproblem. [26]
Vård av alkoholmissbrukare. [27]
Kvinnor och alkohol. [28]
Barn – Föräldrar – Alkohol. [29]
Gamla är unga som blivit äldre. Om solidaritet mellan generationerna. Europeiska äldreåret 1993. [39]
Sambandet mellan samhällsekonomi, transfereringar och socialbidrag. [46]

Rätten till ratten – reformerat bilstöd. [55]
Ett centrum för kvinnor som våldtagits och misshandlats. [56]
Om intyg och utlåtanden som utfärdas av hälso- och sjukvårdspersonal i tjänsten. [71]
Sjukpenning, arbetsskada och förtidspension – förutsättningar och erfarenheter. [72]

Kommunikationsdepartementet

På väg. [15]
Citytunneln i Malmö. [78]

Finansdepartementet

Ändrad ansvarsfördelning för den statliga statistiken. [1]
Sverige och Europa. En samhällsekonomisk konsekvensanalys. [6]
JKK-metoden, m.m. [13]
Vissa mervärdesskattefrågor III – Kultur m.m. [31]
Uppskattad sysselsättning – om skatternas betydelse för den privata tjänstesektorn. [43]
Folkbokföringsuppgifterna i samhället. [44]
Allmannansparandet – en översyn. [50]
Beskattning av fastigheter, del II – Principiella utgångspunkter för beskattning av fastigheter m.m. [57]
Rationaliserad fastighetstaxering, del I. Fi. [62]
Statistik och integritet, del 2
– Lag om personregister för officiell statistik m.m. [65]
Finansiella tjänster i förändring. [66]
Otitillbörlig kurspåverkan och vissa insiderfrågor. [68]
Inomkommunal utjämning. [70]
Punktskatterna och EG. [74]
Allmänhetens bankombudsman. [79]

Utbildningsdepartementet

Grunden för livslångt lärande. [45]
Avveckling av den obligatoriska anslutningen till studentkårer och nationer. [47]

Kulturdepartementet

Förnyelse och kontinuitet – om konst och kultur i framtiden. [9]
Vandelns betydelse i medborgarskapsärenden, m.m. [33]
Tekniskt utrymme för ytterligare TV-sändningar. [34]
Vår andes stämma – och andras.
Kulturpolitik och internationalisering. [35]
Minne och bildning. Museernas uppdrag och organisation + bilagedel. [51]
Teaterns roller. [52]
Mästarbrev för hantverkare. [53]
Utvärdering av praxis i asylärenden. [54]

Statens offentliga utredningar 1994

Systematisk förteckning

Särskilda skäl – utformning och tillämpning av 2 kap.
5 § och andra bestämmelser i utlänningslagen. [60]

Näringsdepartementet

Pantbankernas kreditgivning. [61]

Arbetsmarknadsdepartementet

Ledighetslagstiftningen – en översyn [41]
Kunskap för utveckling + bilagedel. [48]

Civildepartementet

Kommunerna, Landstingen och Europa.
+ Bilagedel. [2]
Konsumtpolitik i en ny tid. [14]
Kvalitet i kommunal verksamhet – nationell
uppföljning och utvärdering. [18]
Mycket Under Samma Tak. [32]
Staten och trossamfunden. [42]
Ungdomars välfärd och värderingar – en under-
sökning om levnadsvillkor, livsstil och attityder. [73]
Patientskadelag. [75]
Tillvarons trösklar. [77]

Miljö- och naturresursdepartementet

EU, EES och miljön. [7]
Skoterkörning på jordbruks- och skogsmark.
Kartläggning och åtgärdsförslag. [16]
Miljö och fysisk planering. [36]
Långsiktig strålskyddsforskning. [40]
Vilka vattendrag skall skyddas? Principer och
förslag. [59]
Vilka vattendrag skall skyddas? Beskrivningar av
vattenområden. [59]
Med raps i tankarna? [64]
On the General Principles of Environment
Protection. [69]
Trade and the Environment – towards a
sustainable playing field. [76]
