



Eika Kapitalforvaltning AS
Postboks 2349 Solli
0201 OSLO

VÅR REFERANSE
22/1989

DERES REFERANSE

DATO
03.04.2024

Tilsynsrapport

Finanstilsynet har gjennomført et tematisyn i Eika Kapitalforvaltning AS.

Eika Kapitalforvaltning (Foretaket) har konsesjon til å forvalte fond etter verdipapirfondloven og AIF-loven. Foretaket forvalter 14 verdipapirfond, som distribueres gjennom en rekke tilknyttede agenter (Eika-bankene). Eika-Bankene formidler fondsandeler og yter investeringsrådgivning på vegne av Foretaket, og Foretaket er ansvarlig for all virksomhet Eika-bankene utøver som tilknyttede agenter¹. Foretaket må sørge for at virksomheten til de tilknyttede agentene er innrettet i henhold til kravene til god forretningsskikk.

Tilsynet har særlig vært rettet inn mot en digital fondsvelger på Eika-bankenes nettsider. Tjenesten var innrettet slik at potensielle kunder konsekvent ble anbefalt ett av tre konkrete fond forvaltet av Foretaket. Nettsidene var tilnærmet likt utformet, og funksjonaliteten knyttet til anbefalingene var lik for samtlige av Eika-bankene. Finanstilsynet har sett på enkelte forhold knyttet til informasjonen på nettsidene, herunder hvordan Foretaket har informert om pris. Det er videre påpekninger knyttet til presentasjon av historisk avkastning i nøkkelinformasjonen til Verdipapirfondet Eika Balansert. Finanstilsynet er svært kritisk til innretningen av den digitale fondsvelgeren og at informasjonen på flere områder har vært skjevt og mangelfullt fremstilt, blant annet om pris.

Finanstilsynet har ikke vurdert Foretakets virksomhet opp mot markedsføringsloven, men viser til at denne loven også kan komme til anvendelse for de forhold som er omhandlet i rapporten.

Finanstilsynet ba om informasjon ved brev 13. mars 2023, som Foretaket svarte på ved brev 13. april 2023. Finanstilsynets foreløpige rapport er datert 27. september 2023, og Foretakets tilsvarende med styrets kommentarer er datert 30. oktober 2023.

1. Foretakets fondsvelger

1.1 Finanstilsynets observasjoner og foreløpige vurderinger

Finanstilsynet har undersøkt hvordan Foretakets fondsvelger på Eika-bankenes nettsider var innrettet per 13. mars 2023.

¹ Det vises til verdipapirfondloven § 2-10 og verdipapirhandelloven 10-22, jf. verdipapirfondforskriften 1-3.

På nettsidene ledet samtlige menyvalg for fond og pensjon til en lett synlig knapp med teksten "Få anbefalt fond til fondssparingen din". For å bruke verktøyet måtte potensielle kunder velge verdier for de to parameterne sparehorisont ("0-2 år", "2-5 år", "5+ år") og risiko ("Mest mulig verdiøkning", "En kombinasjon", "Stabilitet"). Avhengig av valgene, ble resultatet presentert i form av et konkret fond under tittelen "Anbefalt fond". Dersom "Mest mulig verdiøkning" og "5+ år" ble valgt, var konklusjonen:

"Vi anbefaler Eika Spar". Det ble gitt følgende omtale etter anbefalingen:

"Passer for deg som vil ta del i fremtidig verdiskaping i Norge, Norden og resten av verden."

"Fondet investerer i store og etablerte børsnoterte selskaper over hele verden. Eika Spar investerer minimum 50% i norske aksjer og resten i nordiske og globale aksjer. Her har vi tatt inn våre favorittaksjer."

"Eika Spar er et aksjefond som kan svinge mye i verdi, men som har gitt høy verdistigning over tid."

Etter anbefalingen ble en lett synlig knapp med teksten "Kjøp dette fondet" gjort tilgjengelig. Nedenfor knappen var det med mindre skrift henvist til de øvrige fondene som ble tilbudt. Opplysninger om pris fremkom ikke i det første skjermbildet der anbefalingen ble gitt. For å finne prisen måtte kunden trykke på en liten hake, eller "v".

Lenger nede på nettsiden ble det presentert en generell beregning av forventet fremtidig avkastning ved å investere i aksjefond. Deretter kom en lenke til en liste med oversikt over samtlige verdipapirfond som ble tilbudt gjennom de åpne nettsidene. Listen viste hverken pris, avkastning målt mot referanseindeks, eller aktiva-klasse, og fremsto i det hele som svært lite informativ. Designet gjorde det vanskelig for kundene å velge fond utenom fondsvelgeren.

Samme fondsvelger var tilgjengelig på innloggede sider som på åpne nettsider, men med den forskjell at kjøpsknappen på innloggede sider ble synliggjort senere i kjøpsprosessen. I mobilbanken kunne kundene velge å kjøpe fond uten å gå via fondsvelgeren.

Eika-bankene tilbyr omkring 250 fond gjennom handelsløsningen på nettsidene. Blant disse var det Verdipapirfondet Eika Spar, Verdipapirfondet Eika Balansert og Verdipapirfondet Eika Rente + som konsekvent ble anbefalt, uansett hvilke parametere kunden krysset av for. Siden fondsvelgeren ble introdusert i 2018 var det ingen andre fond enn de tre nevnte som var inkludert i det utvalget av fond som lå til grunn for anbefalingene gjennom bruk av tjenesten.

Finanstilsynet la i foreløpig rapport til grunn at det digitale verktøyet på nettsidene var innrettet slik at det anbefalte et spesifikt verdipapirfond basert på kundens valg av parameterne for sparehorisont og risiko. Fondsanbefalingen måtte oppfattes slik at de tre anbefalte fondene var målt mot alle 250 fondene som vist på nettsidene. Det var dessuten Finanstilsynets vurdering at anbefaling av spesifikke fond på bekostning av øvrige tilsvarende fond ga kundene en forventning om at anbefalte fond har et fortrinn, eller ekstraordinære kvaliteter, enten i form av kvaliteter som kunden ikke kan forvente å oppnå med tilsvarende eksponering i øvrige fond, eller at fondet er et "godt kjøp" med hensyn til pris veid opp mot anslått kvalitet. Kvalitet i denne sammenheng vil typisk være en

meravkastning målt mot fondets referanseindeks. Formuleringen "Her har vi tatt inn våre favorittaksjer", måtte forstås slik at fondet var vurdert å ha de beste forutsetninger for høyest mulig avkastning målt mot risiko.

Det var videre Finanstilsynets vurdering at Foretaket burde ha vurdert om de anbefalte fondene kunne forventes å gi en risikojustert differanseavkastning som minimum kompenserte den betydelig høyere prisen enn tilsvarende eksponering gjennom indeksfond, eventuelt målt mot øvrige aktive fond i utvalget.

Finanstilsynets måling av differanseavkastningen til Verdipapirfondet Eika Spar siste ti kalenderår ga etter Finanstilsynets vurdering ikke grunnlag for å fremheve dette fondet fremfor øvrige fond i fondsutvalget med tilsvarende eksponering. Tvert imot viste fondet en betydelig underprestasjon målt mot referanseindeksen. Fondet hadde hatt en negativ differanseavkastning i ti av de siste ti år (2013-2022). Fondet tapte årlig mot referanseindeksen med 3,48 prosent som nominelt snitt og 3,20 prosent som geometrisk snitt. Det geometriske snittet ga et akkumulert tap mot referanseindeksen på 28 prosent over de ti årene. I perioden fra fondsvelgeren ble etablert i 2018 og frem til 2022 var årlig negativ differanseavkastning 4,50 prosent, noe som utgjorde et akkumulert tap mot referanseindeksen på 21 prosent over de fem årene.

De to andre fondene som konsekvent ble anbefalt gjennom fondsvelgeren, Verdipapirfondet Eika Rente+ og Verdipapirfondet Eika Balansert, er ikke målt på samme måte ettersom disse i perioden før henholdsvis 30. juni 2022 og 31. januar 2021 benyttet referanseindekser som ikke var relevant i forhold til investeringsstrategiene.

Finanstilsynet viste i den foreløpige rapporten til at anbefalinger av bestemte fond, gir en berettiget forventning om at det foreligger en faglig begrunnelse for de anbefalte fondene, sett opp mot fondsutvalget. Finanstilsynet la til grunn at anbefalingene hadde stor innvirkning på investorenes valg av fond. Finanstilsynet påpekte videre at metodikken som ligger til grunn for utvelgelsen av anbefalte fond forventes å være tilgjengelig på nettsiden.

Finanstilsynet var videre kritisk til at Foretaket ikke hadde dokumentasjon på metodikken eller et rutineverk for løpende revisjon av metode og grunnlaget for de anbefalte fondene. Dette gjaldt blant annet rutineverk for revisjon og oppdatering av fondsanbefalingene, vurderinger av om fondsanbefalingene har vært i kundens beste interesse og rutiner for vurdering av potensielle interessekonflikter mellom Foretaket og kundene. Tilpassede rutiner kunne sikret at Foretaket løpende tok stilling til om fondene var egnet til å bli fremhevet. Finanstilsynet fant det svært kritikkverdige at den vedvarende svake prestasjon i Verdipapirfondet Eika Spar ikke utløste en revisjon av metodikk og anbefalte fond, særlig tatt i betraktning kundegruppen, og at anbefalingen trolig utløste betydelig nyttegning i fondet. Det var kritikkverdige at Foretaket verken vurderte å bytte ut det anbefalte fondet eller å foreta andre tilpasninger, som for eksempel å senke prisen, for på den måten å bedre muligheten for positiv differanseavkastning.

Foretaket kunne ikke fremlegge dokumentasjon på at det var gjennomført en vurdering av interessekonflikter mellom Foretaket og kundene ved etablering av fondsvelgeren. Det er grunn til å anta at fond som forvaltes av Foretaket ga Eika-konsernet bedre inntjening enn salg av eksterne fond. En betydelig konflikt mellom kundenes interesser og Foretakets mål om inntjening var dermed uunngåelig. Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering av Foretaket i denne sammenheng

syntes å ha ignorert grunnleggende interessekonflikter, som høyst sannsynlig ga kundene lavere avkastning enn det som kunne ha vært oppnådd dersom Foretaket baserte fondsanbefalingen på et bedre grunnlag.

Etter Finanstilsynets foreløpige vurdering var andelseiernes interesser her ikke ivaretatt på beste måte i samsvar med kravene til god forretningsskikk, jf. verdipapirfondloven § 2-15.

1.2 Foretakets tilsvare

Foretaket viser i tilsvaret til at tjenesten på de åpne nettsidene var en fondsveileder, som ved kundens angivelse av risikopreferanse og tidshorisont kun var ment som en illustrasjon på aktivaallokering mot henholdsvis aksje- og rentemarkedet. Navnet "Fondsveileder" var ment å signalisere dette. Erfaringene fra tegninger gjennom de åpne sidene tilsier etter Foretakets syn at veilederen ble benyttet for illustrasjonsformål, i tråd med hensikten.

Foretaket viser videre til at de åpne sidene ikke er ment som en salgskanal, og fungerer reelt sett heller ikke som det. I tråd med strategien bak fondsveilederen, har styret besluttet å flytte kjøpsknappen slik at den først blir synlig dersom kunden velger å gå langt inn i tjenesten.

Foretaket skriver i tilsvaret at det det var mulig å misforstå intensjonen bak fondsveilederen på de åpne sidene, og har blant annet endret formuleringer og noe funksjonalitet for å klargjøre formålet.

Foretaket skriver at ordlyden "våre fond" må forstås som en referanse til at anbefalingen er basert på Eika-fond. Foretaket har etter foreløpig tilsynsrapport presisert på nettsiden at eksemplet i fondsveilederen er begrenset til Eika-fond. Etter gjennomførte endringer inkluderes også ett eksternt indeksfond. Det presiseres hvilket fondsutvalg som benyttes i fondsveilederen. I tillegg er det tatt inn en kort beskrivelse av hva som skiller fondene fra hverandre. Dessuten gis en enkel tilgang til den samlede fondslisten og til å bestille investeringsrådgivning. Positiv omtale av aksjeutvalg er fjernet. Ytterligere endringer er gjort for å sikre at supplerende informasjon, herunder om kostnader, merkes tydeligere.

Foretaket viser til at det lå metodikk til grunn for fondene som var benyttet som illustrasjon for anbefalte aktiva-klasser, og at metodikken begrenset utvalget til Eika-fond. Eika Spar ble ifølge Foretaket valgt fordi dette aksjefondet ga en bred eksponering i store og mellomstore selskap notert på norsk og utenlandsk børs, eller tilsvarende markedsplass. For investeringer i rentefond ble Eika Rente+ valgt som følge av lav risiko og lavt minste tegningsbeløp. Eika Balansert ble valgt da det var eneste egenforvaltede kombinasjonsfond. For så vidt gjelder omtalen av aksjeutvalget i Eika Spar, så hadde dette forbedrings-potensiale, og er endret.

Ifølge tilsvaret har Foretaket løpende vurdert om det var behov for å revidere fondsvelgeren på grunnlag av endringer i Foretakets produktsortiment. Foretaket opplyser at dersom det gjøres vesentlige endringer i fondenes investeringsmandat, slik at disse ikke lenger kan anses representative for den brede aktivaklassen, vil fondsutvalget revideres.

Fondsmandatene, herunder vurdering av hvilke fond som best illustrerte aktiva-sammensetning, gjennomgås løpende, og minimum årlig i produktkomiteen. Foretaket viser til at det vil påse at mandatet til komiteen og referatene fra komitemøtene tydeliggjøres slik at dokumentasjonen rundt disse vurderingene forbedres.

For så vidt gjelder Finanstilsynets merknad om at kundene gjennom valget av et bestemt aksjefond gir kundene en berettiget forventning om meravkastning i forhold til indeks, viser Foretaket til formålet med tjenesten, som er å kun illustrere aktiva-allokering. Etter Foretakets vurdering er bredde i mandat en bedre parameter for illustrasjonsformål enn for eksempel historisk meravkastning mot indeks, gitt sammenhengen mellom avkastning og risiko. Derfor er Verdipapirfondet Eika Spar beholdt i revidert modell, men med tillegg av to andre aksjefond.

Til Finanstilsynets påpekninger knyttet til håndtering av interessekonflikter viser Foretaket til de klare rettslige begrensninger som ligger i forvaltningsselskapenes markedsføring og informasjonsgivning. Foretaket viser til krav om at kunden skal gis mulighet til å sammenlikne fond gjennom nøkkelinformasjonen og at øvrig informasjon skal være korrekt, klar og ikke villedende, og at markedsføringsinformasjonen skal merkes. Foretaket viser til at det ikke er noe rettslig forpliktelse til å sammenligne egenforvaltede fond med eksterne fond, selv om selskapet tilgjengeliggjør tegning i eksterne fond. Etter Foretakets oppfatning er det markedspraksis blant forvaltningsselskaper med fondsveiledere å i all hovedsak benytte egenforvaltede fond i utfallsrommet.

Ifølge Foretaket er verdipapirfondene som benyttes i fondsveilederen valgt for å ivareta andelseiernes interesser på beste måte.

1.3 Finanstilsynets endelige merknader

Både i presentasjonen av fondsvelgeren og i beskrivelsen av resultatet benyttet Foretaket ulike varianter av begrepet anbefale, slik som å “få anbefalt fond til fondssparingen din” og “Vi anbefaler Eika Spar”. Slik Foretaket presenterte tjenesten med denne type beskrivelser, er det Finanstilsynets klare oppfatning at fondsvelgeren ga kundene en berettiget forventning om noe langt mer kvalitativt enn en illustrasjon av aktiva-allokering. Når resultatet ble presentert med formuleringen “Vi anbefaler Eika Spar”, må kundene kunne legge til grunn at Foretaket faktisk anbefalte dette spesifikke fondet for kunden. Finanstilsynet legger til grunn at det er påregnelig at anbefalingene har påvirket kundenes valg av fond, og at dette også har vært formålet med tjenesten.

Utformingen av nettsiden, der Foretaket blant annet benyttet begrepet "våre fond" som en henvisning til samtlige 250 fond som markedsføres på plattformen, ga etter Finanstilsynets vurdering videre grunn til å anta at anbefalingen ble gjort på bakgrunn av hele dette fondsutvalget som utfallsrom.

Finanstilsynet ser alvorlig på misforholdet mellom det Foretaket i tilsvaret viser til som formålet med verktøyet, og hvordan verktøyet har blitt fremstilt. Begrepsbruken på nettsiden var ikke tilpasset det angitte formålet (illustrasjon på aktiva-plassering), og metodikken bak fondsvelgeren var heller ikke innrettet på en måte som var tilpasset denne begrepsbruken.

Det er Finanstilsynets vurdering at Foretaket med kraftfulle virkemidler har fremstilt enkeltfond som mer fordelaktig enn det var grunnlag for. Det vises til Finanstilsynets foreløpige merknader om den negative differanseavkastningen i Eika Spar i perioden 2013-2022. De svake prestasjonene over en lang periode ga ikke grunnlag for å fremheve fondet på den måten som Foretaket gjorde.

Foretaket har ikke kunnet dokumentere rutiner, oppfølging eller revisjon av metodikken bak fondsvelgeren, eller at det er foretatt en vurdering av interessekonflikter. Finanstilsynet legger til grunn at dette ikke er blitt utført. Finanstilsynet ser alvorlig på at Eika Spars vedvarende svake prestasjon ikke har utløst en revisjon av verktøyet, sett i lys av hvordan fondet har blitt fremhevet.

Etter Finanstilsynets vurdering har ikke Foretaket gjennom fondsvelgeren sørget for å gi korrekt, klar og ikke villedende informasjon. Foretaket har her tilsidesatt kundenes interesser, og har ikke håndtert grunnleggende interessekonflikter. Det er Finanstilsynets vurdering at Foretaket ikke har sørget for å ivareta kundenes interesser på beste måte, og har dermed overtrådt kravene til god forretningsskikk i verdipapirfondloven § 2-15.

Finanstilsynet ser at Foretaket nå har gjort flere endringer knyttet til fondsvelgeren. Blant annet blir ikke kundene lenger ledet gjennom den, men må gjøre et aktivt valg ved å trykke på en lenke. Foretaket har også endret informasjonen. Det er likevel Finanstilsynets vurdering at verktøyet, sett fra kundens perspektiv, fortsatt fremstår som anbefaling av spesifikke fond.

Finanstilsynet understreker at når verktøyet resulterer i at spesifikke fond fremheves, så må Foretaket ta utgangspunkt i at kunden vil oppfatte fondene som anbefalte, sett hen til pris og estimerte kvalitet. Foretaket må da løpende vurdere og kunne dokumentere at det er faglig grunnlag for å fremheve enkeltfond på denne måten.

2. Prissynlighet

2.1 Finanstilsynets observasjoner og foreløpige vurderinger

På Eika-bankenes åpne nettsider var ikke pris synlig for kunder som scrollet seg gjennom fondsoversikten. Informasjon om prisen og historisk avkastning målt mot referanseindeksen var kun tilgjengelig ved å klikke på en lite synlig knapp. Kjøpsknappen var derimot svært iøynefallende.

Anbefalt fond

Vi anbefaler Eika Spar

Passer for deg som vil ta del i fremtidig verdiskaping i Norge, Norden og resten av verden.

Fondet investerer i store og etablerte børsnoterte selskaper over hele verden. Eika Spar investerer minimum 50% i norske aksjer og resten i nordiske og globale aksjer. Her har vi tatt inn våre favorittaksjer.

Eika Spar er et aksjefond som kan svinge mye i verdi men som har gitt høy verdistigning over tid.

Eika Spar	
Hittil i år:	Siste 3 år:
-5,3%	7,54%
Siste 5 år:	Siste 10 år:
5,65%	10,26%

1
2
3
4
5
6
7

Lavere risiko Høyere risiko

Kjøp dette fondet

[Se alle fond, inkl. indeksfond](#)

💡 Har du kredittkortgjeld eller annen dyr forbruksgjeld anbefaler vi at du nedbetaler dette før du sparer i fond. Er du under 34 år kan det lønne seg å fylle opp BSU kontoen før du sparer i fond. Da får du skattefradrag og vår beste rente.

Avveining mellom pris og kvalitet er grunnleggende i enhver kjøpsprosess, særlig etter at kunden har bestemt seg for aktiva-klasse. Pris må anses som tungtveiende faktor ved kjøpsbeslutningen, og må opplyses på en måte som gjenspeiler denne viktigheten.

I lys av at markedsføringen særlig er rettet seg inn mot forbrukere og andre ikke-profesjonelle investorer, ble det i den foreløpige rapporten påpekt som særlig kritikkverdig at kunden gjennom en stor fargesterk knapp oppfordres til å trykke "kjøp", uten at pris var opplyst. Finanstilsynet viste til at det på fondstilbydernes nettsider må foreligge lett tilgjengelig informasjon som kan sette forbruker i stand til å foreta en investeringsbeslutning på informert grunnlag. Prisopplysninger må gis på en slik måte at kunden enkelt finner totalpris før kunden eventuelt går videre i en kjøpsprosess.

2.2 Foretakets tilsvaer

I tilsvaret viser Foretaket til at det har endret de åpne sidene til en løsning som er lik den som benyttes på innloggede sider. På de åpne nettsidene er kjøpsknappen flyttet, slik at den først blir synlig dersom kunden velger å gå langt inn i tjenesten.

2.3 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynet er svært kritisk til Foretakets mangelfulle informasjonen om pris. Finanstilsynets viser til rundskriv 1/2024 om hvordan det bør informeres om pris, og forventer at Foretaket innretter seg etter dette ved markedsføring og salg. Finanstilsynet tar ellers Foretakets endringer til etterretning.

3. Bruk og presentasjon av referanseindeks

3.1 Finanstilsynets observasjoner og foreløpige vurderinger

Foretaket benyttet tidligere en referanseindeks som inneholdt 50 % statsobligasjonsindeks (ST1X) for Verdipapirfondet Eika Balansert. Denne referanseindeksen var uten kredittrisiko, og derfor ikke relevant for fondets investeringsstrategi. Finanstilsynet viste i foreløpig rapport til at avviket fra referanseindeksen over tid ikke ville være nøytralt, men at porteføljen systematisk kunne forventes å slå referanseindeksen.

Den tidligere referanseindeks ble fortsatt vist i fondets nøkkelinformasjon og på Foretakets nettside uten at betydningen av avviket mellom referanseindeksen og fondets strategi var forklart.

Når forvaltningsselskap presenterer avkastning målt opp mot en referanseindeks som ikke har vært relevant for fondets portefølje og risikoprofil, må det som minimum følges opp med forklarende opplysninger som setter ikke-profesjonelle investorer i stand til å forstå betydningen av misforholdet mellom avkastningen og indeksen. Til dette formålet er det avgjørende å forklare på en enkel måte at den historiske avkastning målt mot referanseindeksen fremstår som bedre enn hva den i realiteten er.

Det var Finanstilsynet foreløpige vurdering at Foretakets bruk og presentasjon av referanseindeks for Eika Balansert ikke tilfredstilte kravene til at informasjon skal være korrekt, klar og ikke villedende, jf. kravene i verdipapirfondloven § 2-15.

3.2 Foretakets tilsvær

Foretaket opplyser i tilsværet at teksten i nøkkelinformasjonen for Verdipapirfondet Eika Balansert ikke var oppdatert tilsvarende som for Verdipapirfondet Eika Rente+, noe som skyldes en intern feil. Det vises til at nødvendige justeringer av nøkkelinformasjonen er foretatt.

3.3 Finanstilsynets endelige merknader

Finanstilsynets er kritisk til at Foretaket ikke har hatt tilstrekkelig oppmerksomhet på å rette opp informasjonen om Verdipapirfondet Eika Balansert, slik at den tilfredsstiller de minimumskrav som gjelder, og det vises til kommentarene i foreløpig rapport.

Finanstilsynet tar Foretakets rettelser til etterretning.

4. Påstand om Norges mest fornøyde kunder

4.1 Finanstilsynets observasjoner og foreløpige vurderinger

På nettsiden www.eika.no ble det fremmet følgende påstand: "Vi har Norges mest fornøyde fondskunder". Påstanden var basert på resultater fra en spørreundersøkelse utført av Norsk Kundebarometer.

Etter nærmere undersøkelser viste det seg at undersøkelsen kun omfattet fire fondsforvaltere. Dette faktumet ble det ikke opplyst om. Tvert imot ble det opplyst at "Målingen gjøres blant 150 virksomheter for 30 ulike bransjer". Dette var etter Finanstilsynets foreløpige vurdering egnet til å skape en oppfatning av høy deltagelse i undersøkelsen.

Foretakets poengsum i undersøkelsen plasserte Foretaket i kategorien "Likegyldige/Misfornøyde kunder", riktignok i øvre del av kategorien. Foretaket opplyste ikke om dette, men det ble med uthevede tekst gitt uttrykk for at "Vi er takknemlig og ydmyke over resultatet og kåringen fra kundene våre!"

Ettersom det i kategorien fondsforvaltere kun var inkludert fire foretak i undersøkelsen var det Finanstilsynets foreløpige vurdering at det ikke var belegg for påstanden om at Foretaket hadde Norges mest fornøyde fondskunder. Konklusjonen ble forsterket ved at oppnådde resultat ikke plasserte Foretaket i kategorien "Fornøyde kunder", men i kategorien "likegyldige/misfornøyde kundene". Det var kun belegg for å påstå at Foretaket hadde de minst likegyldige/misfornøyde kundene i et utvalg bestående av fire store fondsforvaltere.

Det var Finanstilsynets foreløpige vurdering at informasjon om kundetilfredshet var egnet til å villedende, og at Foretaket dermed hadde overtrådt kravene til god forretningsskikk i verdipapirfondloven § 2-15.

4.2 Foretakets tilsvare

Foretaket viser i tilsvaret til at universet av bedrifter i undersøkelsen ble fastsatt av Norsk Kundebarometer, og at utvalget og antall foretak innenfor en bestemt bransje var utenfor Foretakets kontroll. Det vises videre til at det i gjennomsnitt var fem foretak i hver bransje. Innenfor gruppen kapitalforvaltning var det inkludert fire foretak, altså marginalt under gjennomsnittet. Ifølge Foretaket var de største og beste kjente kapitalforvaltermiljøene i Norge inkludert, og Foretaket toppet bransjelisten i 2022 innenfor denne gruppen.

Foretaket viser til at det ble informert på denne måten om bakgrunnen for undersøkelsen: "Norsk Kundebarometer er et forskningsprogram som gjennomføres av Handelshøyskolen BI. Forskningsprosjektet Norsk Kundebarometer ved Handelshøyskolen BI har i over tjue år målt kundetilfredshet og lojalitet blant norske forbrukere for å synliggjøre hvilke bedrifter som har landets mest (og minst) fornøyde kunder. Målingen gjøres blant 150 virksomheter for 30 ulike bransjer."

Ifølge tilsvaret vil styret ta hensyn til Finanstilsynets synspunkter om fremstillingsmåten ved omtaler av resultatet fra Norsk Kundebarometer for fremtiden. Styret mener likevel at det er belegg for de uttalelser som ble gitt, da uttalelsene var knyttet til bransjelisten, og den relative plasseringen mot de øvrige kapitalforvaltningsmiljøene.

4.3 Finanstilsynets endelige merknader

Det er Finanstilsynets vurdering at resultatene fra undersøkelsen fra Norsk Kundebarometer ikke ga dekning for å bruke påstanden om "Norges mest fornøyde kunder", slik Foretaket har gjort i markedsføringen. Det vises til Finanstilsynets kommentarer i foreløpig rapport og det som er omtalt om det begrensede utvalget og at Foretaket i henhold til undersøkelsen hadde de minst likegyldige/misfornøyde kundene.

Finanstilsynet ser alvorlig på at Foretaket på denne måten har fremstilt seg betydelig mer fordelaktig enn det undersøkelsen ga dekning for, og mener Foretaket også på dette punkt har gitt mangelfulle og lite balanserte opplysninger til kundene, i strid med verdipapirfondloven § 2-15.

Foretaket bes om å sende kopi av tilsynsrapporten til Foretakets revisor og depotmottaker.

For Finanstilsynet

Britt Hjellegjerde
seksjonssjef

Geir Ormseth
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.