

PFU-SAK NR. 344/11

KLAGER: Finanshuset Acta v. informasjonsdirektør Mirja Herrdin
ADRESSE: Postboks 2654 Solli plass, 0203 Oslo
TELEFON/TELEFAX:
PUBLIKASJON: Aftenposten
PUBLISERINGSDATO: 28.10.2011
STOFFOMRÅDE: Næringsliv/finans
GENRE: Nyhetsartikkel
SØKERSTIKKORD: Tittelbruk, kontroll av opplysninger, premissene
REGISTRERT: 23.12.2011
BEHANDLET I SEKR.: 23.12.2011
BEHANDLES I PFU: 27.03.2012
FERDIGBEHANDLET: 27.03.2012

BEHANDLINGSTID: 95 dager
KLAGEGRUPPE: Firma
PFU-KONKLUSJON:
HENVISNING VVPL.:
RETTSBEHANDLING:
OMTALE/ANONYM.:
MERKNADER:

SAMMENDRAG:

Aftenposten hadde fredag 28. oktober 2011 en artikkel med tittelen "Betalers gebyr for ingenting".

Ifølge ingressen har Acta store inntekter på en ny porteføljekonto. Dette er en konto der kundene kan plassere fonds- og aksjeinvesteringer mot en årlig avgift:

"Poenget med kontoen er at Acta skal sikre seg langsiktige inntekter, mens kundene slipper gebyr for hvert eneste aksjekjøp eller salg."

Acta ønsker at mange kunder skal gjøre dette:

"Målet er at 75 prosent skal inn innen 2014. Da vil Acta kunne høste 360-650 millioner kroner i årlige gebyrinntekter."

En kunde Aftenposten har snakket med, har tapt penger:

"Han begynte med 1,5 millioner kroner i egenkapital i 2005. Nå sitter han med 3,3 millioner i gjeld og Acta-investeringer som på papiret er verdt rundt to millioner."

I tillegg betaler han gebyrer:

"Siden investeringene er på porteføljekonto må han også ut med over 3000 kroner i månedlige gebyrer til Acta."

Kunden forteller at han ble overtalt til å opprette kontoen og at det bare skulle være fordeler

med den. Nå forteller han:

"Jeg ble bare fortalt at dette var veldig smart. Jeg har betalt penger for ikke å få noe igjen. Jeg har ikke lyst til å betale titusener av kroner til Acta bare for moro skyld, men det har jeg tydeligvis gjort, sier han."

Informasjonsdirektøren i Acta uttaler seg også til avisen:

"Vi mener at Porteføljekonto er fremtidens løsning for å sikre kunder en uavhengig investeringsrådgivning."

Avslutningsvis viser avisen til selskapets egen profilering av kontotypen i årsrapporten og på nettsidene, der det fremkommer at denne kontoen er best egnet for dem som foretar endringer i porteføljen i løpet av året.

KLAGEN:

Klageren er det omtalte selskapet. Innledningsvis refererer klageren de faktiske forhold som er utgangspunktet for den påklagede artikkelen, og presiserer at selskapet har taushetsplikt som gjør at det kan være vanskelig å svare når media tar utgangspunkt i enkeltsaker. Av denne grunn skriver klageren: **"Det faktum at vi ikke har anledning til å kommentere spesifikke kundeforhold betyr imidlertid ikke at vi ikke kan kommentere flere av problemstillingene. Det er etter vårt syn derfor også viktig at mediene er bevisst denne grenseoppgangen mellom hva som omfatter et kundeforhold og hva som i realiteten er generell omtale og direkte kritikk langt utover ett spesifikt kundeforhold"**.

Videre gir klager en kort forklaring til hva slags konto artikkelen omhandler, før de enkelte klagepunktene kommenteres.

Klageren mener at avisen ikke har tilstrekkelig dekning for overskrifter og ingress: **"Det journalisten i brødteksten mener har 'liten verdi' for en spesifikk kundegruppe er altså blitt til at produktet er verdt 'ingenting' i tittelen og ingressen – noe som er en vesensforskjell og en sterk påstand uten støtte verken i artikkelen eller i virkeligheten."**

I tillegg skriver klageren: **"Når det gjelder kundens påstand om at han ikke visste om gebyret, viser vi til diskusjonen under neste punkt, der vi dokumenterer på hvilken måte kundene våre blir opplyst om gebyrene i både kontrakter, rapporter og deres elektroniske tjenester."** Klageren mener også at påstanden om at kunden "ikke trenger kontoen", er en "konklusjon uten dekning i brødteksten".

Videre mener klager at flere av påstandene i artikkelen ikke er korrekte. Klageren peker på påstanden om at gebyrstrukturen med et fast honorar er noe mange kunder ikke trenger, og at det har "liten verdi". Om dette skriver klageren: **"Dette er utelukkende en påstand som står for Aftenpostens regning, basert på selektive kildesamtaler."** Klageren viser til at dette er en ordning som er anbefalt av Finanstilsynet og ønsket av myndighetene og at selskapet har tilpasset seg denne strukturen: **"Vi mener dette er meget relevante opplysninger som her bevisst eller ubevisst utelates, og vi er forundret over at Aftenposten den ene gangen kan omtale dette som 'strengere regler for finansrådgivere' for senere å angripe Acta for å ta seg betalt 'for ingenting'."**

Deretter viser klageren til en påstand i faktaboksen i tilknytning til artikkelen, der opprettelsen av porteføljekontoen blir koblet til finanskrisen. Om dette står det: **"Dette**

medfører ikke riktighet. Årsakene til endret gebyrstruktur er flere, men en hovedforklaring er uttalelsene fra Finanstilsynet om å sikre at kundene og deres rådgiver har en sammenfallende økonomisk motivasjon slik at anbefalingene er mest mulig i tråd med kundenes interesser."

Den tredje påstanden klageren mener er uriktig, er at "stillesittende kunder overtales" til å opprette den omtalte kontoen: **"Nok en gang strekker Aftenposten strikken langt, og tegner et bilde av Acta som et selskap som påfører kundene unormalt høye kostnader. Journalisten har ingen kildehenvisninger, og tallfester heller ikke hva han mener med 'mange' kunder."** Klageren presiserer at alle beslutninger tas av kunden etter anbefaling fra selskapet.

Videre kommenterer klageren påstanden om at den omtalte kunden "ikke trenger" porteføljekontoen: **"Selv om vi ikke kan gå inn i detaljer rundt kundeforhold ønsker vi å påpeke at denne kunden siden 2005 har gjennomført et betydelig antall transaksjoner og definitivt ikke kan klassifiseres som 'stillesittende'."**

Klageren påpeker også at gebyret er omtalt i avtalen og at alle som velger slike kontoer, signerer en kontrakt der det er avsatt beløp til avgift. Videre fremkommer gebyret på alle månedsrapportene, og kunden kan også sjekke dette på "min side" elektronisk. Klageren mener derfor det er uriktig at kunden ikke var klar over gebyret, og presiserer at den omtalte kunden også har erfaring med "en rekke ulike investeringsprodukter."

På dette punktet oppsummerer klageren slik: **"Aftenposten har i denne artikkelen brukt et svært begrenset kildegrunnlag, samtidig som de publiserer flere feilaktige påstander."**

Avslutningsvis mener klageren at premissene rundt intervjuet har vært uklare: **"Spørsmålet om porteføljekonto er det siste spørsmålet av de 18, og Sunnanå stiller det i forbindelse med et annet kundeforhold enn det som omtales i den aktuelle artikkelen. Videre er spørsmålet relativt generelt, og vi konfronteres ikke med den sterke påstanden fra artikkelen om at vi tar 'gebyr for ingenting'."**

Klageren mener derfor at selskapet ikke har hatt mulighet til å imøtegå de påstandene som ble publisert.

TILSVARSRUNDEN:

Aftenposten skriver innledningsvis i sitt svar at avisen siden 2008 har hatt en rekke artikler som har omhandlet Acta og selskapets virksomhet, og har hatt kontakt med svært mange kunder. Avisen understreker derfor: **"Vi mener dermed at vi har et godt og bredt kildegrunnlag for våre artikler om disse kundenes situasjon."**

Deretter presiserer avisen noen av de faktaopplysningene klageren har kommet med, og mener at disse opplysningene ikke gir et fullstendig bilde av den faktiske situasjonen.

Avisen mener, med utgangspunkt i sakens realiteter, at det er dekning for tittelen "Betalor gebyrer for ingenting". I denne sammenheng viser avisen til en uttalelse fra selskapets konsernsjef i 2010, der han presiserte at den nye kontoen var mest aktuell for dem som skulle endre på porteføljen sin og at den ikke er noe godt valg for kunder som skal sitte helt stille. Avisen konkluderer: **"Likevel har Acta markedsført porteføljekontoen overfor**

'stillesittende kunder'. Når konsernsjefen selv mener at dette er tull, må det vel bety at han også mener at det er å ta seg betalt for ingenting."

Om påstandene som klageren mener ikke er korrekte, skriver Aftenposten at avisen har et svært bredt kildegrunnlag å basere sine påstander på. Avisen er enig i at flere myndigheter har ønsket en annen gebyrstruktur, men skriver: **"Slik Aftenposten forstår Finanstilsynet, er ikke målet å innføre gebyrer som ikke er i kundens interesse, og vi tror neppe tilsynet anbefaler at porteføljekonti av denne typen selges til kunder som ikke driver en aktiv forvaltning."**

Videre viser avisen til klagers utsagn om at "vi gir en anbefaling, men kunden bestemmer". Aftenposten mener dette er en "sterkt forenklet fremstilling", fordi det ofte vil være kunderådgiveren som har forutsetningene for å skjønne hva det enkelte produkt innebærer: "Dette er et forhold som det er legitimt at Aftenposten setter søkelyset på."

Avisen oppsummerer ved å skrive: **"Det er åpenbart at Aftenposten ikke har vært i kontakt med alle Actas angivelig 90 000 kunder, og vi har heller aldri påstått at alle 90 000 eller et flertall av dem er omfattet av press og dårlig rådgivning. Men vi har mer enn tilstrekkelig kildegrunnlag for å påstå at et stort antall kunder er rammet av dette."**

Om premissene for intervjuet skriver avisen: **"Det er riktig at det siste spørsmålet om porteføljekonti er knyttet til et annet kundeforhold enn det som er beskrevet i den innklagede artikkelen. Men problemstillingen for de to er identiske..."**

Derfor konkluderer avisen: **"Vi mener premissene for denne e-postutvekslingen er klare, og selv om spørsmålet er kritisk og tilspisset, har Acta fått anledning til å kommentere sin motivasjon for å markedsføre porteføljekonti så aktivt som de gjør."**

Avslutningsvis viser avisen til at det må være legitimt å reise spørsmål om hensikten med opprettelsen av porteføljekonti og hvilke konsekvenser dette har. Deretter oppsummeres det: **"Vi mener det er dekning for tittelen, at det ikke har vært noe uklart ved premissene for kommunikasjonen mellom Aftenposten og Acta, og at selskapets ledelse har fått anledning til samtidig imøtegåelse."**

Klageren opprettholder sin klage og skriver i sitt siste tilsvaer at selskapets oppfatning er at premissene for intervjuet ikke var klare, fordi: **"Faktum er altså at avisen i en e-post oversendte 18 spørsmål om svært ulike deler av Actas virksomhet. Bare det siste av disse spørsmålene omhandlet en problemstilling som minner om den artikkelen omhandler, og dette ene spørsmålet var knyttet til en annen kunde enn den som er omtalt i artikkelen."**

Aftenposten skriver innledningsvis i sitt siste tilsvaer at det de siste ukene har skjedd endringer i Acta-konsernet og at et selskap er fratatt konsesjonen av Finanstilsynet, angivelig på grunn av rådgivningsvirksomheten. Om dette skriver avisen: **"Å sette søkelyset på selskaper som utnytter vanlige mennesker ved å selge kompliserte spareprodukter til folk som ikke har forutsetninger for å forstå hva de plasserer sine sparepenger i, er en sentral oppgave for en presse som oppfyller sin vaktbikkjefunksjon, VVP 1.5. Aftenposten har grunn til å tro at våre artikler gjennom lang tid har bidratt til en nødvendig opprydning i Acta-selskapene."**

Videre gjentar avisen at premissene for intervjuet var klare og at de svar som selskapet ga, er

gjengitt i artikkelen. Selskapet har heller ikke kunnet redegjøre for hva som skulle være forskjellen mellom de to sakene som er utgangspunkt for henholdsvis spørsmålet som ble stilt og artikkelen som ble publisert. Avisen minner for øvrig om at en parts manglende vilje til å uttale seg, ikke skal hindre debatt, kritikk og nyhetsformidling.

SEKRETARIATETS FORSLAG TIL UTTALELSE:

Klagen gjelder en artikkel i Aftenposten om hvordan flere kunder har kjøpt et nytt spareprodukt med høye gebyrer, uten at dette var et riktig valg for denne kundegruppen. I artikkelen uttaler en av kundene seg. Han mener han er blitt lurt til å kjøpe produktet og at han ikke var orientert om nivået på gebyrene. Finanshuset Acta, selskapet som tilbyr produktet, opplyser om noen faktiske forhold og presiserer at det er kunden selv som må ta beslutningen om å kjøpe løsningen.

Klageren er det omtalte selskapet, som anfører at tittel og ingress ikke har dekning i artikkelen, at flere av påstandene ikke er korrekte, og at premissene for intervjuet ikke ble tilstrekkelig klarlagt.

Aftenposten avviser klagen og mener at både tittel, ingress og innholdet for øvrig i artikkelen er korrekt. Avisen viser til et svært bredt kildegrunnlag, og påpeker at selskapet selv også fikk komme til orde. Avisen kan for øvrig ikke se at premissene for intervjuet var uklare.