



Lovtidende A

2016

Udgivet den 12. april 2016

7. april 2016.

Nr. 330.

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder¹⁾

I medfør af § 43, stk. 2, og § 373, stk. 4, i lov om finansiell virksomhed, jf. lovebekendtgørelse nr. 182 af 18. februar 2015, som ændret ved lov nr. 532 af 29. april 2015, fastsættes:

Kapitel 1

Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen finder anvendelse på danske virksomheder, jf. § 5, stk. 1, nr. 1, i lov om finansiell virksomhed og udenlandske finansielle virksomheder, som driver virksomhed her i landet, herunder gennem filialetablering eller grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed.

Stk. 2. Bekendtgørelsen gælder for private kundeforhold og for erhvervsmæssige kundeforhold, hvis disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold. § 4, stk. 4, §§ 5 og 15 og bilag 1 gælder dog kun for private kundeforhold.

Stk. 3. § 3, § 4, stk. 1-3, § 6, stk. 5, og §§ 8-10 finder dog anvendelse på alle erhvervsmæssige kundeforhold.

Stk. 4. § 6, stk. 3 og 4, og § 11, stk. 2, finder anvendelse på erhvervsmæssige kundeforhold, medmindre andet er individuelt aftalt.

Stk. 5. Bekendtgørelsen finder ikke anvendelse på værdipapirhandel som defineret i § 2, stk. 1, i bekendtgørelse om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel.

Stk. 6. Bekendtgørelsen finder ikke anvendelse på boligkreditaftaler som defineret i § 3, nr. 1, i bekendtgørelse om god skik for boligkredit.

Stk. 7. For forsikringselskaber finder kun §§ 2-5, § 6, stk. 1-4, § 8, § 11, stk. 1, 1. pkt., og stk. 3, §§ 12 og 13 samt kapitel 9 og 10 anvendelse, jf. dog stk. 7 og 8.

Stk. 8. § 6, stk. 3 og 4, og § 35 finder dog ikke anvendelse på livs- og pensionsforsikringer samt på de eventuelle personforsikringer, der er tegnet i tilknytning hertil.

Stk. 9. § 30, stk. 1, finder ikke anvendelse på forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættel-

sesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter.

Stk. 10. For obligatoriske pensionsordninger i pengeinstitutter, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, finder kun §§ 2 og 3, § 6, stk. 1-4, §§ 8, 12 og 13 og § 23, stk. 2, anvendelse.

Stk. 11. § 27 finder kun anvendelse på filialer her i landet og tjenesteydelser her i landet ydet af skadesforsikringselskaber, der er meddelt tilladelse i et andet land inden for Den Europæiske Union eller i et land, som Unionen har indgået aftale med på det finansielle område.

Stk. 12. Investeringsforvaltningsselskaber, der har tilladelse efter § 10 i lov om finansiell virksomhed, er alene omfattet af § 24.

§ 2. En finansiell virksomhed, som indgår aftale med andre finansielle virksomheder om afsætning og rådgivning i forbindelse med virksomhedens produkter, skal sikre sig, at der er en klar arbejdsdeling mellem virksomheden og medkontrahenten, og at medkontrahenten overholder reglerne i denne bekendtgørelse.

Kapitel 2

Generelle bestemmelser om god skik

§ 3. En finansiell virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.

§ 4. En finansiell virksomhed må ikke anvende vildledende eller urigtige angivelser eller udelade væsentlige informationer, hvis dette er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet.

Stk. 2. Markedsføring, som i sit indhold, sin form eller den anvendte fremgangsmåde er vildledende, aggressiv eller udsætter kunderne for en utilbørlig påvirkning, og som er egnet til mærkbart at forvride deres økonomiske adfærd, er ikke tilladt.

Stk. 3. Rigtigheden af angivelser om faktiske forhold skal kunne dokumenteres.

¹⁾ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Rådets direktiv 92/49/EØF af 18. juni 1992 om samordning af love og administrative bestemmelser vedrørende direkte forsikringsvirksomhed bortset fra livsforsikring og om ændring af direktiv 73/239/EØF og 88/357/EØF (3. skadesforsikringsdirektiv), EF-Tidende 1992, L 228, side 1, og dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomhedernes urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis), EU-Tidende 2005, nr. L 149, side 22.

Stk. 4. De former for adfærd, der er opregnet i bilag 1, anses under alle omstændigheder for at være urimelige i private kundeforhold, og er ikke tilladt.

§ 5. Ved en opfordring til køb rettet mod private kunder skal en finansiel virksomhed give følgende oplysninger, medmindre de allerede fremgår tydeligt af sammenhængen:

- 1) Produktets væsentligste karakteristika.
- 2) Den finansielle virksomheds navn og adresse.
- 3) Forhold vedrørende betaling og gennemførelse af aftalen, i det omfang disse forhold afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen.
- 4) Den finansielle virksomheds fremgangsmåde i forbindelse med klagesagsbehandling, i det omfang den afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen.
- 5) Fortrydelsesret, hvis kunden har en sådan ret.
- 6) Prisen inklusive afgifter.

Stk. 2. Medfører produktets art, at prisen ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, angives den måde, hvorpå prisen beregnes.

Stk. 3. Ved en opfordring til køb forstås en kommerciel kommunikation, hvori produktets karakteristika og pris er angivet på en måde, som er passende i forhold til det anvendte kommercielle kommunikationsmiddel, og hvorved kunden sættes i stand til at foretage et køb.

§ 6. En finansiel virksomhed skal indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium. En aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter samt af de finansielle ydelser, der er omfattet af aftalen. Er der i forbindelse med aftalens indgåelse ydet individuel rådgivning, skal væsentlige forudsætninger for rådgivningen nedfældes i aftalen eller fremgå af bilag til aftalen i enten papirformat eller på andet varigt medium.

Stk. 2. Vilkår, der indgår i aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser.

Stk. 3. Vilkår om ændringer i løbende kundeforhold af renter, gebyrer, eller andet vederlag skal være klart fremhævet i aftalen og skal indeholde en angivelse af de forhold, der kan udløse en ændring, og må ikke give den finansielle virksomhed en vilkårlig adgang til at foretage ændringer.

Stk. 4. I løbende kundeforhold kan ændringer til ugunst for kunden af renter, gebyrer, eller andet vederlag ikke finde sted uden et forudgående varsel, der ikke må være kortere end en måned, og som indeholder en begrundelse for ændringen. 1. pkt. gælder dog ikke ændringer, der er begrundet i udefrakommende forhold, som den finansielle virksomhed ikke har indflydelse på. Ved væsentlige ændringer i andet vederlag eller ved opkrævning af et nyt vederlag, skal varslingen ske til kunden ved individuel kommunikation, inden ændringen får virkning. Såfremt kunden har ret til at opsiges aftalen, skal dette fremgå af varslingen samt under hvilke betingelser, kunden kan opsiges aftalen. Denne bestemmelse finder ikke anvendelse for varsling af ændringer i skades- og livsforsikringsprodukter.

Stk. 5. Opsiger en finansiel virksomhed en aftale indgået med en kunde, skal opsigelsen være sagligt begrundet og ske i papirformat eller på andet varigt medium.

Stk. 6. Hvis et forsikringselskab ikke har kendskab til den enkelte kundes identitet, eller hvor der i en forsikringsordning er en bemyndiget, kan de i medfør af stk. 1 og 2 krævede oplysninger udleveres til den fysiske eller juridiske person, der er bemyndiget til at modtage dette materiale.

Kapitel 3

Rådgivning og markedsføring rettet mod børn og unge

§ 7. Markedsføring og rådgivning rettet mod børn og unge skal være udformet med særlig hensyntagen til børn og unges manglende erfaring og kritiske sans, som bevirker, at de er lette at påvirke og nemme at præge.

Kapitel 4

Rådgivning

§ 8. Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder.

Stk. 2. En finansiel virksomhed skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, jf. dog § 2. Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, jf. dog stk. 5, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

Stk. 3. Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle virksomhed skal orientere om de risici, der er relevante for kunden.

Stk. 4. En finansiel virksomhed, der yder rådgivning, skal oplyse kunden om, at rådgivningen ikke er uafhængig, og at rådgivningen kun omfatter de produkter, som den finansielle virksomhed udbyder. Dette gælder dog ikke, hvis den finansielle virksomhed kan dokumentere, at rådgivningen er uafhængig.

Stk. 5. En finansiel virksomhed kan udbyde produkter med standardiseret information med lille eller ingen tilknyttet individuel rådgivning. I så fald skal den finansielle virksomhed gøre særskilt opmærksom på dette. Bestemmelsen gælder ikke for lån med sikkerhed i fast ejendom.

§ 9. Før en finansiel virksomhed rådgiver, skal virksomheden anmode kunden om at oplyse om sin økonomiske situation, sin erfaring med de relevante finansielle ydelser, sit formål med at få ydelsen leveret samt om sin risikovillighed.

Stk. 2. Omfanget og karakteren af de oplysninger, der indhentes, kan afpasses efter den viden, som kunden besidder og de oplysninger, som den finansielle virksomhed allerede har modtaget.

Stk. 3. Den finansielle virksomhed kan lægge kundens oplysninger til grund, medmindre de er åbenbart urigtige.

§ 10. Rådgivning skal tage udgangspunkt i relevante oplysninger indhentet i henhold til § 9 og det kendskab, den finansielle virksomhed i øvrigt har til kundens forhold.

Stk. 2. En finansiel virksomhed skal anmode kunden om at opdatere oplysninger indhentet i henhold til § 9, i det omfang det er nødvendigt for at kunne yde kunden rådgivning i løbende kundeforhold.

§ 11. En finansiel virksomhed skal give tilstrækkelig information om egne produkter og ydelser, herunder om forskelle i priser og vilkår for alternative produkter, der kan dække kundens behov. For lån skal der oplyses om de årlige omkostninger i procent (ÅOP) på rådgivningstidspunktet.

Stk. 2. Hvis der mellem kunderne for en given ydelse er generelle forskelle i fastsættelsen af renter, bidrag eller andet vederlag til den finansielle virksomhed, skal den finansielle virksomhed oplyse en kunde herom, forinden der indgås aftale om levering af ydelsen. På forespørgsel fra kunden skal der oplyses om hvilke forhold hos kunden, der kan være bestemmende for dennes indplacering inden for den givne prisdifferentiering.

Stk. 3. En finansiel virksomhed skal på grundlag af sit generelle markedskendskab informere kunden om relevante produkttyper på markedet. Informationen skal dog ikke indeholde oplysninger om konkurrerende produkter eller konkrete priser.

§ 12. Har den finansielle virksomhed eller dens medarbejder/rådgiver i rådgivningssituationen en særlig interesse i rådgivningens resultat udover den almindelige indtjening, skal virksomheden inden rådgivningen informere kunden om arten og omfanget af den særlige interesse.

Stk. 2. Modtager den finansielle virksomhed provision eller andet vederlag som følge af formidlingen af produkter eller ydelser, skal kunden gøres opmærksom herpå. Det samme gælder, hvis den ekspederende medarbejder/rådgiver modtager provision eller andet vederlag, og der er en direkte sammenhæng mellem konkrete salg af ydelser eller produkter og vedkommendes aflønning.

§ 13. En finansiel virksomhed skal som led i sin rådgivning oplyse om konsekvenser af de skatteregler, som er relevante for kunden i forhold til de produkter og ydelser, som rådgivningen omfatter. Hvis den finansielle virksomhed er eller bliver opmærksom på andre skatteretlige spørgsmål, skal den finansielle virksomhed henvise kunden til anden rådgivning herom, såfremt den ikke rådgiver om disse spørgsmål.

Stk. 2. Hvis en finansiel virksomhed rådgiver om forhold, som kan være af væsentlig økonomisk betydning for kundens muligheder for at modtage offentlige tilskud eller andre økonomiske fordele, og den finansielle virksomhed er eller burde være opmærksom herpå, skal dette medtages i rådgivningen, eller kunden skal henvises til anden rådgivning.

Stk. 3. Hvis et forsikrings-selskab ikke har kendskab til den enkelte kundes identitet, eller hvor der i en forsikringsordning er en bemyndiget, kan de i medfør af stk. 1 og 2 krævede oplysninger udleveres til den fysiske eller juridiske person, der er bemyndiget til at modtage dette materiale.

§ 14. En finansiel virksomhed skal oplyse en kunde om de sikkerhedsforanstaltninger, der bør iagttages ved et givent produkt eller ydelse, herunder hvilke sikkerhedsmæssige

krav kunden skal efterleve, og hvilket ansvar kunden kan ifalde ved tredjemands misbrug.

Kapitel 5

Særlige regler for pengeinstitutter

§ 15. Et pengeinstitut kan ikke uden en individuel og saglig begrundelse nægte at oprette en basal indlånskonto til en privatkunde, jf. stk. 2. Begrundelsen skal på anmodning gives i papirformat eller på andet varigt medium.

Stk. 2. En basal indlånskonto skal som minimum omfatte følgende funktioner, jf. dog stk. 3 og 4:

- 1) Mulighed for at indsætte og hæve kontanter.
- 2) Mulighed for at gennemføre betalingstransaktioner med et debetkort med saldokontrol.
- 3) Mulighed for indgående kredittransaktioner.

Stk. 3. Hvis indsættelse og hævnning af kontanter, jf. stk. 2, nr. 1, gennemføres ved personlig henvendelse i pengeinstituttets forretningslokale kan instituttet begrænse antallet af ekspeditioner til én om ugen.

Stk. 4. Stk. 2, nr. 2, finder ikke anvendelse på pengeinstitutter, der ikke tilbyder deres kunder debetkort med saldokontrol. Disse pengeinstitutter skal i stedet tilbyde et hævekort.

Stk. 5. Pengeinstitutter skal tilbyde en basal indlånskonto vederlagsfrit eller mod et gebyr, der højst må udgøre 180 kr. om året, uanset antallet af transaktioner på kontoen. Gebyret reguleres én gang årligt pr. 10. januar efter udviklingen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks. Beløbet afrundes til nærmeste hele kronebeløb. Første regulering finder sted med virkning fra den 1. februar 2016.

§ 16. Et pengeinstitut må ikke knytte et progressivt fordelsprogram til besiddelse af aktier i pengeinstituttet, indskud af garantkapital eller indskud af andelskapital.

Stk. 2. Såfremt besiddelse af aktier, indskud af garantkapital eller indskud af andelskapital gøres til et krav for at opnå kundefordele, må pengeinstituttet maksimalt stille krav om en aktiebesiddelse med en kursværdi på 30.000 kr. eller et indskud af garantkapital på 30.000 kr. på tidspunktet for kundens indtræden i fordelsprogrammet.

Kapitel 6

Særlige regler for investeringsforvaltningsselskaber

§ 17. Et investeringsforvaltningsselskab skal på kundens anmodning give supplerende oplysninger om den aktuelle status vedrørende de forhold, der er omfattet af § 6, nr. 3, 8-10 og 12, i bekendtgørelse om oplysninger i prospekter for danske UCITS.

Stk. 2. Investeringsforvaltningsselskabet skal endvidere give oplysninger om den seneste udvikling for risici og afkast for de vigtigste kategorier af instrumenter, hvis kunden anmoder herom.

Kapitel 7

*Særlige regler for forsikringsselskaber**Inden forsikringstegningen*

§ 18. Et forsikringsselskab skal senest i forbindelse med, at en skadesforsikringsaftale indgås, oplyse om

- 1) væsentlige karakteristika ved den pågældende forsikring, herunder om væsentlige elementer i den valgte forsikrings dækningsomfang og om kundens mulighed for til- eller fravalg,
- 2) risikoen for dobbeltforsikring,
- 3) den lovgivning, der skal finde anvendelse på aftalen, hvis det er aftalt, at der skal anvendes anden lovgivning end dansk og
- 4) adgangen til at klage over forsikringsselskabet.

Stk. 2. Indgås aftalen telefonisk eller på anden måde, hvor kunden ikke umiddelbart kan få oplysninger omfattet af stk. 1, skal kunden straks efter aftalens indgåelse i papirformat eller på andet varigt medium have disse oplysninger.

Stk. 3. Hvis et forsikringsselskab ikke har kendskab til den enkelte kundes identitet, eller hvor der i en forsikringsordning er en bemyndiget, kan de i medfør af stk. 1 og 2 krævede oplysninger udleveres til den fysiske eller juridiske person, der er bemyndiget til at modtage dette materiale.

§ 19. Et skadesforsikringsselskab skal, når selskabet afgiver tilbud på og indgår forsikringsaftaler med en kunde, tydeligt oplyse kunden om den samlede pris, som kunden vil blive opkrævet. Prisen består af

- 1) forsikringspræmien,
- 2) de gebyrer, som opkræves i forbindelse med forsikringens etablering, og
- 3) lovbestemte bidrag og afgifter, som opkræves direkte hos kunden.

§ 20. En skadesforsikringsaftale, der er indgået med en filial eller tjenesteyder af et udenlandsk skadesforsikringsselskab, jf. § 1, stk. 10, som dækker risici under klasse 10, motoransvarsforsikring, bortset fra fragtførerens ansvar, eller separate dokumenter i tilknytning til aftalen, skal indeholde oplysninger om navn og adresse på den af selskabet udnævnte skadesrepræsentant.

Stk. 2. Hvis et forsikringsselskab ikke har kendskab til den enkelte kundes identitet, eller hvor der i en forsikringsordning er en bemyndiget, kan de i medfør af stk. 1, krævede oplysninger udleveres til den fysiske eller juridiske person, der er bemyndiget til at modtage dette materiale.

§ 21. Acceptorer et forsikringsselskab ikke straks en forsikringsbegæring, skal kunden oplyses om sin retsstilling i perioden frem til det tidspunkt, hvor selskabet giver meddelelse om og på hvilke vilkår, forsikringen i givet fald kan antages.

§ 22. Et forsikringsselskab skal ved tegning af en forsikring anmode kunden om at give de oplysninger, der er nødvendige for tegning af forsikringen.

Stk. 2. Inden afgivelse af helbredsoplysninger ved tegning af personforsikring skal et forsikringsselskab udlevere en

kundevejledning til kunden om afgivelse af helbredsoplysninger.

Stk. 3. Afgives helbredsoplysninger telefonisk eller på anden måde, hvor kunden ikke umiddelbart kan få kundevejledningen udleveret, skal vejledningen fremsendes til kunden i papirformat eller på andet varigt medium.

§ 23. Ved kundens skift af skadesforsikringsselskab skal det modtagende forsikringsselskab oplyse kunden om alle væsentlige begrænsninger i dækningen i forhold til den tidligere forsikring samt på forespørgsel rådgive kunden om konkrete dækninger.

Stk. 2. Inden flytning af en personforsikring skal det modtagende forsikringsselskab sikre sig, at kunden er oplyst om, på hvilke vilkår forsikringen kan antages i det modtagende selskab.

Forsikringsaftalen

§ 24. Kundens til- og/eller fravalg i den valgte forsikring skal fremgå af policen/dækningsoversigten på skadesforsikringsområdet. Hvor kunden træffer et valg i forbindelse med tegning af forsikring, og hvor dette får præmie- og/eller dækningsmæssige konsekvenser, skal valget tydeligt fremgå.

§ 25. Ved tegning af en skadesforsikring skal forsikringsselskabet i papirformat eller på andet varigt medium informere om eventuelle væsentlige begrænsninger i forhold til det, som en kunde med rimelighed kan forvente vil være dækket under den pågældende forsikring.

§ 26. Et forsikringsselskab skal årligt oplyse kunden om de skadesforsikringer, som kunden har hos selskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer.

Stk. 2. Hvis et forsikringsselskab ikke har kendskab til den enkelte kundes identitet, eller hvor der i en forsikringsordning er en bemyndiget, kan de i medfør af stk. 1 krævede oplysninger udleveres til den fysiske eller juridiske person, der er bemyndiget til at modtage dette materiale.

§ 27. Anmeldes en skade i papirformat eller på andet varigt medium, skal forsikringsselskabet, hvis der gives helt eller delvis afslag på forsikringsdækning, meddele dette i papirformat eller på andet varigt medium, medmindre det klart fremgår af omstændighederne, at afslag kan meddeles på anden måde.

Stk. 2. Anmeldes en skade på anden måde, har anmelderen efter anmodning krav på afslag i papirformat eller på andet varigt medium. Kunden skal informeres om denne adgang.

Oplysninger ved ændringer i aftalen

§ 28. Et forsikringsselskab skal senest 30 dage inden forsikringsperiodens udløb varsle enhver væsentlig ændring af forsikringsaftalen, der er til ugunst for kunden. Varslet skal meddeles i papirformat eller på andet varigt medium.

Stk. 2. Varslet skal indeholde oplysning om de væsentligste karakteristika ved ændringen samt angivelse af, hvordan kunden kan opsiges forsikringen.

Stk. 3. En ændring, der sker i henhold til anden lovgivning eller er i overensstemmelse med vilkår om ændring, der klart fremgår af forsikringsaftalen, skal ikke varsles.

Kapitel 8

Tilsyn og straffebestemmelse

Tilsyn

§ 29. Finanstilsynet kan, jf. § 348, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med bestemmelser i denne bekendtgørelse samt bilag 1-3.

Straf

§ 30. Med bøde straffes den, der undlader at efterkomme påbud efter § 29, stk. 1. Overtrædelse af bestemmelserne i §

4, § 5, stk. 1 og 2, § 6, stk. 4, og §§ 16, 19 og 28, straffes med bøde, medmindre højere straf er forskyldt efter anden lovgivning.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Kapitel 9

Ikrafttræden

§ 31. Bekendtgørelsen træder i kraft den 9. maj 2016.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1094 af 14. september 2015 om god skik for finansielle virksomheder ophæves.

Stk. 3. § 6, stk. 3, og stk. 4, 1. og 2. pkt., finder ikke anvendelse på aftaler, der er indgået før 1. november 2015.

Erhvervs- og Vækstministeriet, den 7. april 2016

TROELS LUND POULSEN

/ Hans Høj

Bilag 1**Former for adfærd, som under alle omstændigheder anses for urimelige i private kundeforhold***Vildledende markedsføring*

- 1) Den finansielle virksomhed hævder at have underskrevet en adfærdskodeks, selv om det ikke er tilfældet.
- 2) Den finansielle virksomhed fremviser kvalitetscertificering, kvalitetsmærke eller tilsvarende uden at have opnået den nødvendige tilladelse.
- 3) Den finansielle virksomhed hævder, at en adfærdskodeks er godkendt af en offentlig myndighed eller anden myndighed, selv om det ikke er tilfældet.
- 4) Den finansielle virksomhed hævder, at en erhvervsdrivende (herunder dennes handelspraksis) eller et produkt er blevet godkendt eller tilladt af en offentlig eller rivat instans, selv om det ikke er tilfældet, eller fremsætter en sådan påstand uden at opfylde betingelserne for godkendelse eller tilladelse.
- 5) Det angives i modstrid med sandheden, at produktet kun vil være tilgængeligt i meget begrænset tid, eller at det kun vil være tilgængeligt på visse betingelser i meget begrænset tid, for at fremkalde en umiddelbar afgørelse og fratage kunderne tilstrækkelig mulighed for eller tid til at træffe en informeret beslutning.
- 6) Det angives, eller der gives på anden måde indtryk af, at et produkt kan sælges lovligt, selv om dette ikke er tilfældet.
- 7) Rettigheder, som kunden har efter loven, fremstilles som et særligt kendetegn ved den finansielle virksomheds tilbud.
- 8) Der promoveres et produkt, der ligner et andet produkt fremstillet af en bestemt producent, på en sådan måde, at kunden med overlæg forledes til at tro, at produktet er fremstillet af samme producent, uden at dette er tilfældet.
- 9) Etablering, drift eller promovering af en salgsfremmende pyramideordning, hvor forbrugeren erlægger et vederlag og til gengæld stilles kompensation i udsigt, som hovedsageligt er afhængig af, om han har introduceret andre for ordningen og i mindre grad af salg eller forbrug af produkter, medmindre forholdet er omfattet af § 5 a i lov om offentlige indsamlinger og pyramidespil.
- 10) Det hævdes, at lukning af den finansielle virksomhed eller flytning til andre lokaler er forestående, selv om det ikke er tilfældet.
- 11) Det hævdes, at produkter kan gøre det lettere at vinde i hasardspil.
- 12) Der gives faktuelte ukorrekte oplysninger om markedsvilkår eller om muligheden for at finde produktet med henblik på at få forbrugeren til at erhverve produktet på ringere vilkår end de normale markedsvilkår.
- 13) Det hævdes som led i handelspraksis, at der afholdes en konkurrence eller et salgsfremstød med præmier, men uden de omtalte præmier eller andre rimeligt tilsvarende uddeles.

- 14) Et produkt omtales som »gratis«, »vederlagsfrit«, »uden betaling« eller lignende, selv om kunden skal betale andet end de uundgåelige udgifter, der er forbundet med at reagere på den pågældende handelspraksis, samt afhentning eller betaling for levering af produktet.
- 15) I markedsføringsmaterialet indgår en faktura eller et lignende dokument, der opfordrer til betaling, og som giver kunden indtryk af, at han allerede har bestilt det produkt, der markedsføres, selv om det ikke er tilfældet.
- 16) En repræsentant for den finansielle virksomhed, i modstrid med sandheden, hævder eller giver indtryk af, at han ikke handler som led i sit erhverv eller han, i modstrid med sandheden, udgiver sig for at være kunde.

Aggressiv markedsføring

- 17) Kunden bringes til at tro, at han ikke kan forlade lokalerne, før en kontrakt er indgået.
- 18) Der aflægges personlige besøg, der ikke er omfattet af forbuddet i forbrugeraftalelovens § 4, på kundens bopæl, uden at kundens ønske om, at en repræsentant for den finansielle virksomhed skal forlade stedet eller blive væk, respekteres, idet der dog gælder en undtagelse for besøg med henblik på at håndhæve en kontraktlig forpligtelse under omstændigheder og i et omfang, der er berettiget i henhold til lovgivningen.
- 19) Der foretages vedholdende og uønskede henvendelser pr. telefon, der ikke er omfattet af forbuddet i forbrugeraftalelovens § 4, eller pr. telefax, e-mail eller andre fjernkommunikationsmedier, idet der dog gælder en undtagelse for henvendelser med henblik på at håndhæve en kontraktlig forpligtelse under omstændigheder og i et omfang, der er berettiget i henhold til national lovgivning.
- 20) Den finansielle virksomhed kræver, at en kunde, som ønsker at anmelde en fordring i henhold til en forsikringspolice, skal fremlægge dokumenter, som ikke med rimelighed kan anses for at være relevante i forhold til fordringens gyldighed, eller den systematisk undlader at svare på korrespondance vedrørende sagen, i den hensigt at afholde kunden fra at udøve sine kontraktlige rettigheder.
- 21) Der skabes det fejlagtige indtryk, at kunden allerede har vundet, vil vinde eller ved udførelse af en bestemt handling vil vinde en præmie eller et andet tilsvarende gode, selv om faktum er, at der enten
 - a) ikke findes nogen præmie eller et andet tilsvarende gode, eller
 - b) at den handling, som skal udføres for at indløse præmien eller et andet tilsvarende gode indebærer, at kunden skal betale et pengebeløb eller på anden måde påtage sig udgifter.