



Lovtidende A

2016

Udgivet den 12. april 2016

7. april 2016.

Nr. 331.

Bekendtgørelse om god skik for finansielle rådgivere¹⁾

I medfør af § 7, stk. 2, og § 26, stk. 4, i lov nr. 599 af 12. juni 2013 om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere, som ændret ved lov nr. 532 af 29. april 2015, fastsættes:

Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen finder anvendelse på finansielle rådgivere, som defineret i lov om finansielle rådgivere og boligkreditformidlere.

Stk. 2. Bekendtgørelsen finder ikke anvendelse på formidling af boligkreditaftaler.

Stk. 3. Bekendtgørelsen finder ikke anvendelse på investeringsrådgivning, jf. dog § 6, stk. 2.

Generelle bestemmelser om god skik

§ 2. En finansiell rådgiver skal handle redeligt og loyalt over for forbrugerne.

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

Stk. 2. Markedsføring, som i sit indhold, sin form eller den anvendte fremgangsmåde er vildledende, aggressiv eller udsætter forbrugerne 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.

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

§ 4. Ved en opfordring til køb rettet mod forbrugere skal en finansiell rådgiver give følgende oplysninger, medmindre de allerede fremgår tydeligt af sammenhængen:

- 1) Produktets væsentligste karakteristika.
- 2) Den finansielle rådgivers 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 rådgivers fremgangsmåde i forbindelse med klagesagsbehandling, i det omfang den afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen.

5) Fortrydelsesret, hvis forbrugeren 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 forbrugeren sættes i stand til at foretage et køb.

§ 5. Inden en finansiell rådgiver påbegynder sit arbejde for forbrugeren, skal parterne indgå en samarbejdsaftale. Samarbejdsaftalen skal udarbejdes på papir eller andet varigt medium. Samarbejdsaftalen skal gennemgås med forbrugeren.

Stk. 2. Samarbejdsaftalen skal som minimum indeholde oplysning om,

- 1) hvilke ydelser den finansielle rådgiver skal levere,
- 2) størrelsen af det beløb, som forbrugeren skal betale for den finansielle rådgivers ydelser,
- 3) samarbejdsaftalens løbetid, herunder fristen for parternes opsigelse,
- 4) hvorvidt forbrugeren tillige giver fuldmagt til den finansielle rådgiver, jf. § 6,
- 5) i hvilket omfang den finansielle rådgivers ansvarsforsikring ikke dækker de aftalte ydelser, og
- 6) hvorvidt den finansielle rådgiver er uafhængig, jf. § 9 i lov om finansielle rådgivere. En finansiell rådgiver, der ikke er uafhængig, skal oplyse forbrugeren, hvorfor den finansielle rådgiver ikke er uafhængig.

Stk. 3. Opsiger en finansiell rådgiver en samarbejdsaftale med en forbruger, skal opsigelsen ske på papir eller andet varigt medium. Den finansielle rådgiver skal samtidig un-

¹⁾ Bekendtgørelsen gennemfører 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 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 22-39.

derrette forbrugeren om eventuelle konsekvenser af opsigelsen.

§ 6. I det omfang en finansiel rådgiver har modtaget fuldmagt fra forbrugeren, skal fuldmagten udfærdiges på papir eller andet varigt medium. Fuldmagten skal gennemgås med forbrugeren. Fuldmagten kan f.eks. give den finansielle rådgiver adgang til

- 1) at indhente tilbud på finansielle produkter på vegne af forbrugeren og i den forbindelse videregive oplysninger om forbrugeren,
- 2) at opsiges eller indgå aftaler om finansielle produkter,
- 3) at modtage eller videreformidle beløb i forbindelse med indgåelse eller opsigelse af aftaler om finansielle produkter, eller
- 4) at indgå afdragsordninger, akkordordninger samt lignende økonomiske dispositioner.

Stk. 2. En fuldmagt, jf. stk. 1, må ikke give den finansielle rådgiver adgang til at modtage, formidle eller udføre ordrer i forbindelse med instrumenter, jf. bilag 5 i lov om finansiel virksomhed.

Stk. 3. Fuldmagten skal som minimum indeholde oplysning om,

- 1) hvilke finansielle produkter fuldmagten omfatter,
- 2) i hvilket omfang den finansielle rådgiver er bemyndiget til at handle på forbrugers vegne, herunder om den finansielle rådgiver kan opsiges eksisterende aftaler,
- 3) at oplysninger afgivet af den finansielle rådgiver side-stilles med oplysninger afgivet af forbrugeren selv, og
- 4) at fuldmagten til enhver tid af forbrugeren kan tilbagekaldes på samme måde, som den er indgået, og at fuldmagten ophører senest samtidig med samarbejdsaftalens ophør.

Stk. 4. Fuldmagten kan, på samme måde som den er indgået, til enhver tid tilbagekaldes af forbrugeren og ophører senest samtidig med samarbejdsaftalens ophør.

Rådgivning

§ 7. Ved rådgivning forstås personlige anbefalinger til en forbruger om transaktioner i tilknytning til finansielle produkter.

Stk. 2. Rådgivningen skal tilgodese forbrugers interesser og give forbrugeren et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle rådgiver skal orientere om de risici, der er relevante for forbrugeren.

§ 8. Før en finansiel rådgiver yder rådgivning, skal den finansielle rådgiver anmode forbrugeren om at oplyse om sin økonomiske situation, sin erfaring med de relevante finansielle ydelser, sine ønsker i forhold til sin finansielle situation samt om sin risikovillighed.

Stk. 2. Omfanget og karakteren af de oplysninger, der indhentes, kan afpasses efter karakteren af den rådgivning, som forbrugeren efterspørger, den viden, som forbrugeren besidder, og de oplysninger, som den finansielle rådgiver allerede har modtaget.

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

§ 9. Rådgivning skal tage udgangspunkt i relevante oplysninger indhentet i henhold til § 8 og det kendskab, den finansielle rådgiver i øvrigt har til forbrugers forhold.

Stk. 2. En finansiel rådgiver skal anmode forbrugeren om at opdatere oplysninger indhentet i henhold til § 8, i det omfang det er nødvendigt for at kunne yde forbrugeren rådgivning i løbende kundeforhold.

§ 10. En finansiel rådgiver skal give tilstrækkelig information om relevante produkter og ydelser, herunder om forskellige priser og vilkår for alternative produkter, der kan dække forbrugers behov.

Stk. 2. Rådgivning, der ydes af en uafhængig finansiel rådgiver, jf. § 9 i lov om finansielle rådgivere, skal ydes på baggrund af en undersøgelse af de dele af markedet, der er relevante for forbrugeren.

Stk. 3. En finansiel rådgiver, der ikke er uafhængig, jf. § 9 i lov om finansielle rådgivere, skal oplyse forbrugeren herom som led i rådgivningen og på grundlag af sit generelle markedskendskab informere forbrugeren om relevante produkttyper på markedet. Informationen skal dog ikke indeholde oplysninger om konkrete produkter eller konkrete priser.

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

Stk. 2. En finansiel rådgiver, der ikke er uafhængig, jf. § 9 i lov om finansielle rådgivere, skal oplyse om størrelsen af eller beregningsgrundlaget for en eventuel provision eller andet vederlag, samt hvor en eventuel provision eller andet vederlag kommer fra. Hvis virksomheden ikke har en hjemmeside, skal dokumentation herfor udleveres efter anmodning. Det samme gælder, hvis en ansat hos en finansiel rådgiver modtager provision eller andet vederlag, og der er en direkte sammenhæng mellem ydelse af rådgivning og vedkommendes aflønning. Hvis en finansiel rådgiver har oplyst beregningsgrundlaget for en eventuel provision eller andet vederlag, jf. 1. pkt., skal den finansielle rådgiver på anmodning oplyse om størrelsen på provisionen eller det andet vederlag, hvis dette er muligt.

§ 12. En finansiel rådgiver skal som led i sin rådgivning inddrage konsekvenser af de skatteregler, som er relevante for forbrugeren i forhold til de produkter og ydelser, som rådgivningen omfatter, eller henvise forbrugeren til anden rådgivning herom.

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

Tilsyns- og straffebestemmelser

§ 13. Finanstilsynet kan give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med bestemmelser i denne bekendtgørelse samt bilag 1.

§ 14. Med bøde straffes den, der undlader at efterkomme påbud efter § 13. Overtrædelse af bestemmelserne i § 3 og § 4, stk. 1 og 2, 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.

Ikrafttræden

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

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1582 af 18. december 2013 om god skik for finansielle rådgivere ophæves.

Erhvervs- og Vækstministeriet, den 7. april 2016

TROELS LUND POULSEN

/ Hans Høj

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

- 1) Den finansielle rådgiver hævder at have underskrevet et 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 privat 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 erlægges 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 forbrugerftalelovens § 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 forbrugerftalelovens § 4, eller pr. telefaks, 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.