



Lovtidende A

2025

Udgivet den 21. juni 2025

20. juni 2025.

Nr. 723.

Lov om ændring af lov om forbrugeraftaler og lov om forsikringsaftaler¹⁾

(Øget forbrugerbeskyttelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser)

VI FREDERIK DEN TIENDE, af Guds Nåde Danmarks Konge, gør vitteligt:

Folketinget har vedtaget og Vi ved Vort samtykke stadfæstet følgende lov:

§ 1

I lov om forbrugeraftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 1457 af 17. december 2013, som ændret ved § 160 i lov nr. 652 af 8. juni 2017, § 44 i lov nr. 1666 af 26. december 2017, § 1 i lov nr. 2158 af 27. november 2021 og § 2 i lov nr. 558 af 27. maj 2025, foretages følgende ændringer:

1. I *fodnoten* til lovens titel ændres »Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF, EF-Tidende 2002, L 271, side 16« til: »Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF, EU-Tidende 2023, L af 28. november 2023«.

2. I § 1, stk. 4, nr. 1, indsættes efter »§ 4, stk. 2, nr. 3,«: »og § 20 a, 30 og 31,«.

3. I § 4 indsættes som stk. 3:

»Stk. 3. Erhvervsdrivende må ikke ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.«

4. I § 8, stk. 1, nr. 11, indsættes efter »loven,«: »og, hvor det er relevant, oplysning om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a,«.

5. I § 14, stk. 1, nr. 7, indsættes efter »dennes fysiske adresse,«: »og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende tilbyder, og, hvor det er

relevant, tilsvarende oplysninger om den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,«.

6. I § 14, stk. 1, nr. 9, indsættes efter »klager,«: »og relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til den erhvervsdrivende og, hvor det er relevant, til den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,«.

7. I § 14, stk. 1, nr. 10, indsættes efter »sendes,«: »med angivelse af bl.a. den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a,«.

8. I § 14, stk. 1, nr. 15, udgår »og«.

9. I § 14, stk. 1, nr. 16, ændres »pris.« til: »pris,«.

10. I § 14, stk. 1, indsættes som nr. 17-19:

»17) hvor det er relevant, konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger,

18) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning, og

19) eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for den finansielle tjenesteydelse.«

11. I § 14, stk. 3, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»Når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget, skal den erhvervsdrivende også orientere forbrugeren herom.«

12. I § 14, stk. 4, indsættes som 3. og 4. pkt.:

¹⁾ Loven gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF, EU-Tidende 2023, L af 28. november 2023.

»Gives de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, mindre end 1 dag inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med kapitel 4. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem 1 og 7 dage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg.«

13. I § 14, stk. 5, ændres »stk. 1, 3 og 4,« til: »stk. 1, 3 og 4 og § 14 b.«

14. I § 14 indsættes som *stk. 6*:

»*Stk. 6.* Oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.«

15. Efter § 14 indsættes:

»§ 14 a. Med undtagelse af den erhvervsdrivendes navn og erhvervsmæssige hovedaktivitet og, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervsmæssige hovedaktivitet for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, har den erhvervsdrivende ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk.

Stk. 2. Er oplysningerne lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, som et enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

§ 14 b. Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Sådanne redegørelser skal gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse og skal omfatte

- 1) de oplysninger, der er nævnt i § 14, stk. 1,
- 2) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og
- 3) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugers manglende eller forsinkede betaling.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende kan tilpasse de i stk. 1 nævnte redegørelses form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af den finansielle tjenesteydelse, der tilbydes.

Stk. 3. Anvender den erhvervsdrivende onlineværktøjer, har forbrugeren ret til personlig betjening forud for aftalens indgåelse og i begrundede tilfælde, også efter at aftalen om

fjernsalg er indgået. Den personlige betjening skal gives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.«

16. I § 15, *stk. 1*, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»De oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, skal efter anmodning gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.«

17. I § 19, *stk. 3*, indsættes som 3. *pkt.*:

»Har forbrugeren ikke modtaget oplysninger i henhold til § 15, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg vedrørende den finansielle tjenesteydelse, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.«

18. I § 20, *stk. 1*, indsættes som 3. *pkt.*:

»Forbrugeren kan også vælge at benytte fortrydelsesfunktionen, jf. § 20 a.«

19. Efter § 20 indsættes før overskriften for § 21:

»§ 20 a. For aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion. Fortrydelsesfunktionen skal være mærket med ordene »Fortryd aftale« eller en tilsvarende utvetydig formulering på en letlæselig måde. Fortrydelsesfunktionen skal være tilgængelig uafbrudt i hele perioden inden fortrydelsesfristens udløb. Den skal have en fremtrædende plads på onlinegrænsefladen og være let tilgængelig for forbrugeren.

Stk. 2. Fortrydelsesfunktionen skal gøre det muligt for forbrugeren at sende en onlinefortrydelseserklæring, hvori den erhvervsdrivende underrettes om, at vedkommende har besluttet at fortryde aftalen. Ved hjælp af denne onlinefortrydelseserklæring skal forbrugeren let kunne give eller bekræfte

- 1) sit navn,
- 2) oplysninger, der identificerer den aftale, som vedkommende ønsker at fortryde, og
- 3) oplysninger om, ad hvilken elektronisk vej bekræftelsen af fortrydelsen skal sendes til forbrugeren.

Stk. 3. Når forbrugeren har udfyldt onlinefortrydelseserklæringen, jf. stk. 2, skal den erhvervsdrivende gøre det muligt for forbrugeren at indsende den ved hjælp af en bekræftelsesfunktion. Bekræftelsesfunktionen skal være mærket på en letlæselig måde og kun med ordene »Bekræft fortrydelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering.

Stk. 4. Når forbrugeren har aktiveret bekræftelsesfunktionen, skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse på et varigt medium sende forbrugeren en kvittering for modtagelse af fortrydelsen, herunder med oplysninger om dens indhold og datoen og tidspunktet for indsendelse.

Stk. 5. Forbrugeren anses for at have udøvet sin fortrydelsesret inden for den relevante fortrydelsesfrist, hvis

vedkommende har indsendt onlinefortrydelseserklæringen, inden den pågældende frist udløb.«

20. I *bilag 1* affattes punkt 3 under overskriften »Instrukser med henblik på udfyldelse« således:

»[3.] Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold og datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.«

21. I *bilag 2* indsættes under overskriften »Hvordan fortryde De?« efter første afsnit som nyt afsnit:

»Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold og datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.« Indføj følgende om kommunikationsmidler: »De kan kontakte den erhvervsdrivende på [indsæt telefonnummer, e-mailadresse eller andet relevant kommunikationsmiddel].«

§ 2

I lov om forsikringsaftaler, jf. lovebekendtgørelse nr. 1237 af 9. november 2015, som ændret ved § 1 i lov nr. 638 af 8. juni 2016 og § 8 i lov nr. 550 af 30. maj 2017, foretages følgende ændringer:

1. Som *fodnote* til lovens titel indsættes:

»1) Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direk-

tiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF, EU-Tidende 2023, L af 28. november 2023.«

2. I § 34 b indsættes som *stk. 3*:

»*Stk. 3.* Forsikringsselskabet må ikke ved indgåelse af forsikringsaftaler ved fjernsalg udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.«

3. I § 34 e, *stk. 1, nr. 1*, indsættes efter »dennes fysiske adresse,«: »og selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som selskabet tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om det selskab, på hvis vegne vedkommende handler,«.

4. I § 34 e, *stk. 1, nr. 6*, indsættes efter »sendes,«: »med angivelse af bl.a. selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for forsikringsaftaler indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a i lov om forbrugeraftaler,«.

5. I § 34 e, *stk. 1, nr. 9*, indsættes efter »klager,«: »og relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til selskabet og, hvor det er relevant, til det selskab, på hvis vegne vedkommende handler,«.

6. I § 34 e, *stk. 1, nr. 12*, ændres »aftaleperioden, og« til: »aftaleperioden,«.

7. I § 34 e, *stk. 1, nr. 13*, ændres »garantiordninger.« til: »garantiordninger,«.

8. I § 34 e, *stk. 1*, indsættes som *nr. 14-16*:

- »14) hvor det er relevant, konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger,
- 15) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning, og
- 16) eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som forsikringsydelsen tager sigte på, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for forsikringsydelsen.«

9. I § 34 e, *stk. 2*, indsættes som *3. og 4. pkt.*:

»Gives de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, mindre end 1 dag inden forbrugeren er bundet af en forsikringsaftale, der indgås ved fjernsalg, skal forsikringsselskabet sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde forsikringsaftalen og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med §§ 34 i-34 k. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem 1 og 7 dage efter indgåelsen af forsikringsaftalen.«

10. I § 34 e, stk. 3, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»Når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget, skal forsikringsselskabet også orientere forbrugeren herom.«

11. I § 34 e, stk. 4, indsættes efter »stk. 1-3«: »og § 34 f, stk. 4-7,«.

12. I § 34 e indsættes som stk. 5 og 6:

»Stk. 5. Oplysninger, som forsikringsselskabet har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt selskabet har markedsført den pågældende forsikringsydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Stk. 6. Med undtagelse af forsikringsselskabets navn og erhvervmæssige hovedaktivitet og, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervmæssige hovedaktivitet for forsikringsselskabet, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, nr. 3, 4, 6 og 10, har selskabet ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk. Er oplysningerne lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 som et enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal selskabet sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af forsikringsaftalen ved fjernsalg.«

13. I § 34 f, stk. 1, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»De oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, skal efter anmodning gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.«

14. I § 34 f indsættes som stk. 4-7:

»Stk. 4. Forsikringsselskabet skal give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede forsikringsaftaler, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Sådanne redegørelser skal gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse og skal omfatte

- 1) de oplysninger, der er nævnt i § 34 e, stk. 1,
- 2) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og
- 3) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugeren manglende eller forsinkede betaling.

Stk. 5. Selskabet kan tilpasse de i stk. 4 nævnte redegørelser form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder forsikringsydelsen tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af forsikringsydelsen, der tilbydes.

Stk. 6. Anvender selskabet onlineværktøjer, har forbrugeren ret til personlig betjening forud for aftalens indgåelse og i begrundede tilfælde, også efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Den personlige betjening skal gives på dansk, såfremt selskabet har markedsført den pågældende forsikringsydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Stk. 7. Selskabet har bevisbyrden for, at de oplysningskrav, der følger af stk. 4-6, er opfyldt.«

15. I § 34 j, stk. 1, indsættes som 2. pkt.:

»Forbrugeren kan også vælge at benytte fortrydelsesfunktionen, jf. § 20 a i lov om forbrugeraftaler.«

16. I § 34 j indsættes efter stk. 4 som nyt stykke:

»Stk. 5. Hvis forbrugeren ikke har modtaget oplysninger i henhold til § 34 f, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af forsikringsaftalen ved fjernsalg, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med § 34 e, stk. 1, nr. 6.«

Stk. 5 bliver herefter stk. 6.

17. I § 34 m udgår »de« og », der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere,«.

§ 3

Loven træder i kraft den 19. juni 2026.

§ 4

Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, men kan ved kongelig anordning sættes helt eller delvis i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

Givet på Christiansborg Slot, den 20. juni 2025

Under Vor Kongelige Hånd og Segl

FREDERIK R.

/ Peter Hummelgaard