



Ministerialtidende

2009

Udgivet den 17. oktober 2009

13. oktober 2009.

Nr. 86.

Vejledning til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder

Indledning

Bekendtgørelsen er udstedt med hjemmel i § 43, stk. 2, og § 373, stk. 4, i lov om finansiell virksomhed, der foreskriver, at finansielle virksomheder skal handle i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet.

Vejledningen erstatter vejledning af 12. oktober 2007 til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

Bekendtgørelsen har følgende opbygning:

Kapitel 1 angiver anvendelsesområdet for bekendtgørelsen.

Kapitel 2 indeholder generelle bestemmelser om god skik, herunder generalklausulen i § 3, og regler om skriftlighed, vilkårsændringer og opsigelse. Kapitel 3 indeholder endvidere regler, der stiller krav til de finansielle virksomheders markedsføring.

Kapitel 3 fastsætter generelle regler for rådgivning, herunder fastslås at den finansielle virksomheds rådgivning skal være baseret på »kend din kunde«-princippet.

Kapitel 4 indeholder de særlige regler om rådgivning i forbindelse med lån med sikkerhed i fast ejendom.

Kapitel 5-8 fastsætter særlige regler for henholdsvis pengeinstitutter, realkreditinstitutter, investeringsforvaltningsselskaber og forsikringsselskaber.

Kapitel 9 indeholder regler om tilsyn, straf og ikrafttræden.

Bekendtgørelsen er som lov om finansiell virksomhed en offentligretlig regulering af de finansielle virksomheder og indeholder dermed en udmøntning af samfundets krav til, hvordan finansielle

virksomheder skal opføre sig for at opfylde kravet om overholdelse af god skik.

Såfremt en virksomhed ikke overholder bekendtgørelsens regler, kan Finanstilsynet påbyde virksomheden at berigtige de forhold, der strider imod bekendtgørelsens regler, jf. § 33. Undlader virksomheden at efterkomme et påbud, kan den straffes med bøde, jf. § 34.

Derimod vil manglende overholdelse af bekendtgørelsens regler ikke i sig selv have civilretlige konsekvenser. En kunde vil således ikke umiddelbart have et civilretligt krav mod en finansiell virksomhed, der ikke overholder bekendtgørelsens regler. Manglende overholdelse vil dog kunne have afsmittende virkning på visse civilretlige spørgsmål og vil efter omstændighederne kunne indgå i vurderingen af, om en finansiell virksomhed efter dansk rets almindelige erstatningsretlige regler har handlet ansvarspådragende, eller om en aftale helt eller delvist skal ændres eller tilsidesættes efter aftalelovens regler.

Det vil være de finansielle ankenævn og domstolene, der i forbindelse med behandlingen af konkrete sager skal tage stilling til, om en overtrædelse af bekendtgørelsen kan udløse et civilretligt krav.

Finansielle virksomheder skal være opmærksomme på, at der ud over bekendtgørelsens krav om oplysning også findes oplysningskrav i anden lovgivning. Det drejer sig blandt andet om persondataloven og bekendtgørelsen om information om livsforsikringsaftaler. Endvidere indeholder den civilretlige forbrugerlovgivning oplysningskrav, fx i kreditaftaleloven, forsikringsaftaleloven og lov om visse forbrugerftaler. Bekendtgørelsens regler berører ikke disse civilretlige regler.

Bekendtgørelsen stiller i flere bestemmelser krav om, at informationer/aftaler etc. skal foreligge i pa-

pirformat eller på et andet varigt medium, fx som en elektronisk fil, som kunden selv kan gemme elektronisk eller printe ud. Udgangspunktet er, at den finansielle virksomhed kan indrette sin kommunikation til kunderne på en måde, som den finansielle virksomhed finder mest hensigtsmæssig, så længe denne opfylder visse betingelser. En finansiell virksomhed kan således benytte et andet varigt medium, såfremt kunden har accepteret denne kommunikationsform, fx ved aftaleforholdets etablering eller i forbindelse med overflytning af kundens engagement til et nyt pengeinstitut. Hvis kunden har tilmeldt sig fx netbank eller netpension, kan dette betragtes som en accept af, at banken eller pensionselskabet kommunikerer med sine kunder ved anvendelse af elektronisk kommunikation.

Er en finansiell virksomhed alene internetbaseret, fx en internetbank, er pengeinstituttet ikke forpligtet til at sende breve og andre meddelelser ud via almindelig post.

Det forhold, at en kunde sender en e-mail til finansiell virksomhed kan ikke betragtes som en generel accept af, at en finansiell virksomhed kommunikerer via elektronisk kommunikation. En generel accept må således forudsætte en mere aktiv tilkendegivelse af, at der udelukkende anvendes elektronisk kommunikation i forholdet mellem kunde og finansiell virksomhed. En finansiell virksomhed vil dog altid kunne anvende en e-mail til at besvare en henvendelse pr. e-mail fra en kunde.

Kapitel 1

Anvendelsesområde

§ 1

§ 1, stk. 2. Det valgte anvendelsesområde svarer til det, som kendes fra de finansielle ankenævne, hvor det af vedtægterne fremgår, at der som udgangspunkt alene behandles klager vedrørende private kundeforhold, men at »klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold«. Ved vurderingen af, om et erhvervs-kundeforhold falder ind under § 1, stk. 2, kan de respektive finansielle ankenævns praksis derfor tillægges betydning.

I vurderingen af, om et kundeforhold kan karakteriseres som et erhvervs-kundeforhold, som ikke ad-

skiller sig væsentligt fra et privatkundeforhold efter § 1, stk. 2, indgår bl.a., om et givent produkt retter sig mod erhvervs- og/eller privatkunder.

I et løbende kundeforhold med samme virksomhed må der i øvrigt kunne foretages en samlet vurdering, således at kunden behandles ens i alle tilfælde - det vil sige som enten omfattet af § 1, stk. 2, eller ej. I denne samlede vurdering kan foruden de ovennævnte faktorer indgå en bedømmelse af, om den erhvervsdrivende fortrinsvis handler i eller uden for sit erhverv.

Der vil kunne forekomme tilfælde, hvor en erhvervsdrivende vil blive behandlet som omfattet af § 1, stk. 2, af én type finansiell virksomhed, mens en anden type finansiell virksomhed ikke finder, at kundeforholdet falder ind under § 1, stk. 2. Eksempelvis vil et penge- eller realkreditinstitut, som yder lån til en mindre erhvervsdrivende, der driver erhvervsmæssig virksomhed fra et lokale i sin beboelses-ejendom, kunne vurdere, at kundeforholdet ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold, mens et forsikringsselskab, der tegner forsikring for den samme virksomhed, vil anse kundeforholdet for erhvervsmæssigt og uden for bekendtgørelsens anvendelsesområde. Det vil være Finanstilsynet og domstolene, som gennem sin praksis fastlægger bekendtgørelsens anvendelsesområde.

Det fremgår af bestemmelsen, at § 4, stk. 4, §§ 5 og 19 og bilag 1 kun gælder for private kundeforhold. § 1, stk. 4. Der gives mulighed for, at bekendtgørelsens regler om varsling af ændringer i gebyr og renter kan fraviges ved individuel aftale herom i erhvervsmæssige forhold.

§ 1, stk. 6, fastsætter hvilke af bekendtgørelsens bestemmelser, der finder anvendelse for forsikringsselskaber.

§ 1, stk. 6, 2. pkt. Livs- og pensionsforsikringer samt personforsikringer, der er integreret i en livs- eller pensionsforsikring undtages fra varslingsreglerne i § 6, stk. 3 og 4. Med integreret menes, at personforsikringerne sammen med livs- og pensionsforsikringen udgør en samlet helhed. Det er ikke en forudsætning, at de pågældende personforsikringer er tegnet på samme tidspunkt som livs- og pensionsforsikringen. At livs- og pensionsforsikringer er undtaget fra § 6, stk. 3 og 4, skyldes, at selskaberne i henhold til bekendtgørelse om information om

livsforsikringsaftaler, allerede er forpligtet til at give kunderne besked om ændring af renter og gebyrer m.v. At personforsikringer, der er integreret i en livs- eller pensionsforsikring er undtaget fra § 6, stk. 3 og 4, skyldes hensynet til kundevenlige informationskrav, således at der er en balance i den information, som kunderne modtager om den samlede forsikring. Ved personforsikring forstås bl.a. ulykkesforsikringer, syge- og sundhedsforsikringer, kritisk sygdom m.v.

§ 1, stk. 6, 3. pkt., bestemmer, at § 27, stk. 1, ikke finder anvendelse på forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter. Undtagelsen retter sig mod arbejdsmarkedspensioner (både overenskomstbaserede og firmaaftalte ordninger) og kollektive ordninger, eksempelvis syge- og sundhedsforsikringer, der er knyttet til et tilhørsforhold til en bestemt gruppe, kundegruppelivsordninger og kollektive ulykkesforsikringer for skolebørn. Arbejdsmarkedspensioner og kollektive ordninger er kendetegnet ved et trepartsforhold, hvor der indgås en aftale mellem den finansielle virksomhed og en arbejdsgiver/organisation/virksomhed/skole etc., som dækker de ansatte/medlemmer/kunder/elever, der er omfattet af ordningen. Bekendtgørelsens bestemmelser er alene gældende for aftaleforholdet mellem den finansielle virksomhed og den enkelte forsikrede/kunden. Arbejdsmarkedspensioner og kollektive ordninger er endvidere kendetegnet ved forskellige grader af valgfrihed – lige fra den obligatoriske ordning uden valgfrihed over forskellige niveauer af valgfrihed med hensyn til ydelser og/eller investeringssammensætning til den fuldstændige frivillige ordning.

§ 1, stk. 7. Kollektive ordninger kan være kendetegnet ved, at forsikringsselskabet ikke har kendskab til de enkelte forsikredes identitet. Dette gælder både forsikringsordninger etableret som led i et organisationsforhold og et ansættelsesforhold. I sådanne situationer giver bestemmelsen mulighed for, at forsikringsselskabet overlader visse informationsforpligtelser efter bekendtgørelsen til en fysisk eller juridisk person, der er bemyndiget hertil, fx til virksomheden eller en navngivet medarbejder. Det vil herefter være den bemyndigede person, som f.eks. stiller den nødvendige information til rådighed.

Bestemmelsen gælder også i andre situationer, hvor forsikringsselskabet efter aftale overlader en informationsforpligtelse til en anden, selvom selskabet har kendskab til de forsikredes identitet, fx hvor selskabet efter aftale overlader informationsforpligtelsen til en forsikringsmægler.

Selvstændige erhvervsdrivende, der er omfattet af en pensionsordning qua en rammeaftale el.lign. kan behandles efter de samme bestemmelser som pensionsordningens øvrige medlemmer, i det omfang pensionsordningen er omfattet af de særlige regler i § 1, stk. 6-8. Det forudsætter dog, at den selvstændige erhvervsdrivende har mulighed for at indtræde i en pensionsordning, hvis nærmere indhold i øvrigt er fastlagt i en rammeaftale mellem arbejdsmarkedets parter, i en aftale mellem den selvstændige og et pensionsinstitut omfattende den selvstændiges ansatte eller med en gruppe af selvstændige.

§ 2

Bestemmelsen regulerer forholdet mellem finansielle virksomheder, der udbyder andre finansielle virksomheders produkter. Således er et penge- eller realkreditinstitut forpligtet til at følge reglerne i kapitel 8, når instituttet formidler forsikringer. Ligeledes skal de finansielle virksomheder, når de formidler hinandens produkter, have en klar indbyrdes aftale om afsætning og rådgivning. Bestemmelsen er ikke til hinder for, at det som led i arbejdsdelingen mellem de finansielle virksomheder aftales, at nogle af kravene efter bekendtgørelsen fortsat opfyldes af den finansielle virksomhed, som står bag produktet.

Bestemmelsen regulerer ikke finansielle virksomheders muligheder for at indgå aftale med ikke-finansielle virksomheder om afsætning af og rådgivning omkring den finansielle virksomheds produkter.

Kapitel 2

Generelle bestemmelser om god skik

§ 3

§ 3 stiller krav om, at den finansielle virksomhed skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder. Bestemmelsen er et supplement til § 43 i lov om finansiell virksomhed og pålægger bl.a. de finansielle virksomheder at tilrettelægge deres virksom-

hed således, at kunden gives mulighed for at træffe sit valg på et velinformeret grundlag.

Reglen om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser. Reglen skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder. God skik reglerne bidrager således til et velfungerende finansielt marked. Der er tale om en retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer. I det følgende gives en række eksempler på krav, der følger af § 3.

Hvis et pengeinstitut ændrer en kundes NemKonto uden dennes anmodning, vil det være en overtrædelse af god skik. En ændring af en kundes NemKonto kan kun ske på kundens foranledning og med dennes samtykke.

Finansielle virksomheder skal i forbindelse med salg mv. af en kundeportefølje informere kunderne, så de har mulighed for at vælge, om de vil overføres til den nye virksomhed. Vedrørende fusioner henvises til lov om finansiell virksomhed § 204 og denne bestemmelses bemærkninger.

Det vil også være en overtrædelse af bestemmelsen om god skik, hvis en finansiell virksomhed uden saglig begrundelse diskriminerer kunder på baggrund af nationalitet. Derimod kan en finansiell virksomhed beslutte, at den kun vil henvende sig til sine kunder på nærmere angivne sprog. Tilsvarende vil en finansiell virksomhed kunne indrette sin virksomhed, så den kun er rettet mod bestemte og objektivt afgrænsede persongrupper, eks. en bestemt faggruppe.

Reglerne om god skik for finansielle virksomheder skal ofte vurderes i forhold til andre regler uden for den finansielle lovgivning, som den finansielle virksomhed skal overholde. Såfremt en finansiell virksomhed handler i strid med anden forbrugerbeskyttelseslovgivning, der ikke er offentligretligt sanktioneret, kan Finanstilsynet gribe ind, fordi der kan foreligge en overtrædelse af § 3.

Finansielle virksomheder har i særlige tilfælde en forpligtelse til at kontrahere med kunderne. Det kan være ved oprettelse af en indlånskonto, se nærmere under § 19 i denne bekendtgørelse. Tilsvarende gælder ved tegning af en ansvarsforsikring, i det

omfang forsikringsselskaberne har en kontraheringspligt med kunderne.

Et forsikringsselskab må ikke forskelsbehandle personer, som ønsker at tegne en lovpligtig forsikring. Kunden har ret til at tegne forsikringen på selskabets almindelige forsikringsbetingelser. Selskabet kan ikke fastsætte skærpede vilkår, hvis de ikke er begrundet i risikomæssige hensyn, eller andre saglige hensyn. Det er ikke tilladt at fastsætte skærpede vilkår, som i realiteten alene har til formål at få kunden til at forlade selskabet eller undlade at tegne forsikring i selskabet.

Det følger af reglerne om god skik, at markedsføring rettet mod børn og unge skal udformes med særlig hensyntagen til børn og unges naturlige godtroenhed og manglende erfaring og kritiske sans, som bevirker, at de er lette at påvirke og nemme at præge.

Retter et pengeinstitut uanmodet henvendelse til en kunde med henblik på at markedsføre sig, fx med tilbud om nye produkter, vil det være en overtrædelse af god skik, med mindre kunden har givet et udtrykkeligt samtykke til at pengeinstituttet må kontakte vedkommende. Dette gælder dog ikke markedsføring, som sendes pr. brev.

Et pengeinstitut, der ønsker at have mulighed for at markedsføre sig på denne måde må altså indhente et udtrykkeligt samtykke hertil.

Rammerne for hvordan en erhvervsvirksomhed kan markedsføre sig ved uanmodet henvendelse findes i markedsføringsloven. Loven indeholder i § 6 et forbud mod at erhvervsdrivende retter uanmodet henvendelse til bestemte aftagere ved brug af elektronisk post (fx e-mail, SMS, MMS), et automatisk opkaldssystem eller fax, medmindre den pågældende forudgående har anmodet om det. Bestemmelsen gælder også for finansielle virksomheder og indebærer et krav om et udtrykkeligt samtykke fra kunden. Bestemmelsen indeholder også et forbud mod ved hjælp af et andet fjernkommunikationsmiddel, fx brev, at kontakte nogen, hvis denne har frabedt sig fremsendelse af markedsføringstilbud, ved at have ladet dette notere i Det Centrale Personregister (Robinsonlisten) eller ved henvendelse direkte til den erhvervsdrivende.

Hertil kommer, at lov om forbrugeraftaler § 6, forbyder erhvervsdrivende at rette uanmodet personlig

eller telefonisk henvendelse til en forbruger. Et løfte afgivet af forbrugeren ved en erhvervsdrivendes henvendelse i strid med § 6 i lov om forbrugeraftaler er ikke bindende. Dog er det tilladt at rette uanmodet telefonisk henvendelse med henblik på formidling af forsikringsaftaler.

Et samtykke til uanmodet markedsføring skal være informeret, specifikt og afgives frivilligt.

Kravet om, at samtykket skal være ”informeret”, indebærer, at kunden skal være klar over, hvad det er vedkommende meddeler samtykke til, fx ved at kunden aktivt skal afkrydse et felt, hvor det fremgår, at kunden giver sit samtykke til at modtage reklame.

Kravet om, at samtykket skal være ”specifikt”, indebærer, at det af samtykket klart og tydeligt skal fremgå, hvad der meddeles samtykke til. Samtykket skal derfor være præcist og angive specifikt, hvad der gives samtykke til samt angive hvilken kommunikationsform, der meddeles samtykke til, fx e-mail, sms eller traditionelt brev.

Fx hvis en kunde har givet samtykke til henvendelse i forbindelse med rådgivning og information om indlån og udlån, vil kunden ikke herved have givet udtrykkeligt samtykke til uanmodet henvendelse om investeringer, forsikringer eller lignende.

Det er endeligt et krav, at samtykket er ”frivilligt”, hvilket indebærer, at man ikke som finansiel virksomhed kan betinge indgåelse af en aftale med en kunde af, at denne giver samtykke til uanmodet markedsføring.

Det er Forbrugerombudsmanden, som varetager tilsynet med markedsføringsloven. Et samtykke skal indhentes i overensstemmelse med reglerne i markedsføringslovens § 6. Der kan henvises til Forbrugerombudsmandens vejledning om uanmodet henvendelse, www.forbrugerombudsmanden.dk (”Retningslinjer og vejledninger”).

Markedsføringsloven og forbrugeraftaleloven vedrører alene kunde-situationen. Finanstilsynet har i en konkret afgørelse fastslået, at det er i strid med § 43 i lov om finansiel virksomhed at rette uanmodet henvendelse til et pengeinstituts aktionærer med det formål at få pengeinstituttets aktionærer til at acceptere et købstilbud, som banken som virksomhed har en egen interesse i. Selv om en aktionær ikke kan sidestilles med en kunde, fandt Finanstilsynet i den konkrete sag, at de hensyn, der ligger

bag forbuddet om uanmodet henvendelse i markedsføringsloven og forbrugeraftaleloven – nemlig at der er tale om en aggressiv og anmassende fremgangsmåde – også gjorde sig gældende i denne situation og at en henvendelse derfor var i strid med god skik og redelig forretningspraksis.

Reglerne om uanmodet henvendelse finder anvendelse, når henvendelse sker for at få kunderne til at indgå en aftale, og ikke som led i et eksisterende aftaleforhold.

Der henvises til Finanstilsynets hjemmeside, www.finanstilsynet.dk, hvor der findes en oversigt over afgørelser vedrørende god skik for finansielle virksomheder.

§ 4

§ 4 indeholder et forbud mod vildledning samt aggressiv og utilbørlig markedsføring og gennemfører art. 6 og 7 i 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). Bestemmelsen svarer i vidt omfang til markedsføringslovens vildledningsforbud i § 3 og skal derfor fortolkes i overensstemmelse med denne bestemmelse.

For at markedsføringen strider mod § 4 er det både efter § 4, stk. 1 og 2, en betingelse, at markedsføringen skal være egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet. Markedsføringen skal således have en kommerciel effekt i form af, at den retsstridige handling skal have eller må kunne forventes at have en indvirkning på kundens økonomiske dispositioner.

Ved vurderingen af hvorvidt et forhold er egnet til at vildlede kunden og dermed påvirke deres økonomiske adfærd, vil der blive taget udgangspunkt i, hvordan en gennemsnitskunde vil opfatte markedsføringen. Dette begreb skal fortolkes i overensstemmelse med begrebet gennemsnitsforbruger, således som dette begreb er fastlagt af EF-domstolens praksis i relation til direktiv 84/450/EØF om vildledning. Her er udgangspunktet en under hensyntagen

til sociale, kulturelle og sproglige forhold almindelig oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet gennemsnitsforbruger.

Hvis en markedsføring er rettet mod en særlige gruppe, skal bedømmelsen efter § 4, stk. 1 og 2, foretages i forhold til et gennemsnitligt medlem af denne gruppe i overensstemmelse med direktivets art. 5, stk. 2, litra b. Hvis en finansiell virksomhed med rimelighed kan forventes at forudse, at anvendelsen af en given praksis må formodes kun at forvride den økonomiske adfærd hos en klart identificeret gruppe af forbrugere, som er særligt sårbare på grund af deres mentale eller fysiske handicap, alder eller godtroenhed, skal bedømmelsen foretages med udgangspunkt i et gennemsnitligt medlem af denne gruppe, jf. direktivets art. 5, stk. 3.

Vildledningen kan berøre et eller flere elementer i markedsføringen.

Vildledningen kan vedrøre et produkts eksistens eller art. Fx markedsføring som fejlagtigt angiver, at en finansiell virksomhed udbyder et bestemt produkt, uden at det er tilfældet.

Vildledningen eller de urigtige angivelser kan også gå på prisen eller den måde, hvorpå prisen beregnes eller på en særlig prismæssig fordel. Der kan være tale om vildledende eller urigtige udsagn om fx samlerabatter og tilbud.

Der vil også være tale om en overtrædelse af bestemmelsen, såfremt en finansiell virksomhed fremsætter vildledende eller urigtige angivelser om et produkts væsentligste egenskaber.

Der vil også være tale om vildledning, såfremt de oplysninger, som gives i markedsføringen, er faktisk korrekte, men de gives på en måde, som i kraft af den generelle fremstillingsform, vildleder eller er egnet til at vildlede. Som eksempel kan nævnes markedsføring, som umiddelbart giver den, som markedsføringen er rettet imod indtryk af, at der er særlige fordele knyttet til et produkt, men hvor man ved en nøje gennemlæsning af annoncen kan konstatere, at dette ikke er tilfældet. Tilsvarende gør sig gældende for markedsføring, hvor det i modstrid med sandheden gøres gældende, at modtageren af markedsføringsmaterialet er særligt udvalgt til at modtage et godt tilbud.

Markedsføringen kan i øvrigt være vildledende, hvis den finansielle virksomhed undlader at give en

række oplysninger eller præsenterer dem på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller i øvrigt uensigtsmæssig måde. I vurderingen af, om der er tale om en væsentlig udeladelse, skal der dog tages hensyn til den sammenhæng, hvori markedsføringen forekommer, herunder alle forhold og begrænsninger, som er knyttet til det anvendte kommunikationsmiddel. Samtidig vil der skulle tages hensyn til eventuelle foranstaltninger, som den finansielle virksomhed har truffet for at gøre oplysninger tilgængelige i andre former for markedsføring. Der kan dog være visse essentielle oplysninger, som det under alle omstændigheder vil være vildledende at udelade selv ved reklamering i medier med begrænsninger i tid og rum. Den endelige afgørelse af, om der foreligger en overtrædelse vil, som hidtil, bero på en konkret vurdering af den specifikke markedsføring.

I forhold til en sparekasses markedsføring af garantbeviser, indebærer § 4, at markedsføringen skal give en afbalanceret beskrivelse af fordele og risici ved at investere i garantbeviser og at det klart skal fremgå, at der er tale om ansvarlig kapital og ikke et indskud på en konto. § 4 indebærer endvidere, at der ikke må være et ensidigt fokus på eventuelle fordele ved at være garant.

§ 4, stk. 2, indeholder et forbud mod markedsføring, som i sit indhold, sin form eller den anvendte fremgangsmåde er vildledende, aggressiv eller udsætter kunderne for en utilbørlig påvirkning.

Som eksempler på markedsføring, der er i strid med § 4, stk. 2, kan nævnes følgende eksempler:

Den finansielle virksomhed opstiller byrdefulde og uforholdsmæssig omfattende hindringer, som ikke er af kontraktuel karakter, når kunden ønsker at udøve sine rettigheder i forbindelse med en kontrakt, herunder at ophæve denne eller vælge et andet produkt. Som eksempel kan nævnes en finansiell virksomhed, som det i praksis er umuligt at kommunikere med, fordi virksomheden ikke besvarer telefonopkald og nægter at modtage breve.

Trusler om at træffe foranstaltninger, som ifølge loven ikke kan træffes. Som eksempel kan nævnes, at en finansiell virksomhed foranlediger kunden til at betale et vederlag ved at true med inkasso eller registrering i et kreditoplysningsbureau, selv om de

lovgivningsmæssige betingelser for at tage sådanne skridt ikke er opfyldt.

Forhold, som vurderes at være i strid med vildledningsforbuddet i § 4, vil ligeledes være i strid med bestemmelsen i § 3 om, at finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder. § 3 kan derfor anvendes som et supplement til § 4, således at forhold, der ligger på grænsen af eller falder uden for § 4, vil kunne være i strid med § 3.

I bilag 1 er opregnet former for adfærd, der under alle omstændigheder er urimelige i private kunde-forhold, og derfor ikke er tilladt. I disse tilfælde skal det derfor ikke påvises, at adfærden er egnet til mærkbart at forvride kundernes økonomiske adfærd på markedet jf. § 4, stk. 1 og 2.

Overtrædelse af § 4 er strafbelagt jf. § 34, stk. 1, 2. pkt.

§ 5

§ 5 om oplysningspligt i forbindelse med købsopfordringer gennemfører art. 7, stk. 4, i 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). Bestemmelsen svarer i vidt omfang til § 12a i markedsføringsloven om købsopfordringer, der gennemfører art. 7, stk. 4, fra direktivet om urimelig handelspraksis.

En opfordring til køb er jf. § 5, stk. 3, defineret som en kommerciel kommunikation, hvori produktets karakteristika og pris er angivet på en måde, som er passende i forhold til det anvendte kommunikationsmiddel, og hvorved forbrugeren sættes i stand til at foretage et køb.

En opfordring til køb er således stadiet umiddelbart før en forbruger tager kontakt til den erhvervsdrivende for at indgå aftale om køb af en et produkt. Begrebet er i denne bestemmelse et rent offentlig-retligt begreb.

Definitionen indeholder tre betingelser for, at der foreligger en opfordring til køb. Der skal for det første angives en karakteristika af produktet og for det andet angives en pris. Det er for det tredje en

betingelse, at disse to oplysninger sætter forbrugeren i stand til at foretage et køb.

I praksis vil det derfor være afgørende, om oplysningerne om produktets karakteristika har en sådan karakter og detaljeringsgrad, at forbrugeren kan foretage et køb. Det er derimod ikke efter definitionen en udtrykkelig betingelse, at den kommercielle kommunikation indeholder en bestillingskupon, telefonnummer eller lignende, for at der foreligger en opfordring til køb. Tilsvarende kan det heller ikke kræves, at en annonce på Internettet er forbundet med en bestillingsfacilitet, hvor forbrugeren kan erhverve den finansielle ydelse, som den kommercielle kommunikation omhandler.

Den kommercielle kommunikation kan omfatte enhver form for reklamering, annoncering eller lignende.

En reklame for en finansiell virksomhed uden omtale af virksomhedens produkter er ikke opfordringer til køb. Tilsvarende gælder reklamer, hvor et nyt produkt, lanceres uden præciserende oplysninger om det pågældende produkt. Ved omtale af et helt specifikt produkt, vil der kunne foreligge en opfordring til køb, hvis omtalen af det pågældende produkt indeholder centrale faktuelle oplysninger samt pris.

Mange finansielle ydelser er dog så komplekse, at det i praksis ikke vil være muligt at give en så detaljeret beskrivelse af produktet, at der foreligger en købsopfordring. På det finansielle område vil det derfor typisk kun være markedsføring af meget enkle produkter, der kan udgøre en købsopfordring, fx en standardrejseforsikring, hvorimod fx liv- og pensionsprodukter typisk ikke vil udgøre en købsopfordring.

Bestemmelsen opstiller ikke formkrav til de oplysninger, der efter bestemmelsen skal oplyses til kunden i forbindelse med købsopfordringen. For at sikre at kunden får alle oplysningerne i § 5, bør disse oplysninger gives i umiddelbar tidsmæssig forbindelse med købsopfordringen. Det vil derfor ikke være tilstrækkeligt, at der oplyses en internetadresse eller et telefonnummer, hvor oplysningerne kan findes.

Købsopfordringer i form af reklamer, skal indeholde alle de oplysninger, der fremgår af § 5, såfremt

de ikke allerede fremgår tydeligt af sammenhængen.

Ifølge § 5, stk. 1, nr. 1, skal produktets væsentligste karakteristika oplyses. Såfremt der foreligger en købsopfordring, vil oplysninger om produktets karakteristika imidlertid ofte allerede findes på grund af definitionen på en købsopfordring, jf. ovenfor.

Ifølge § 5, stk. 1, nr. 2, skal der oplyses om den finansielle virksomheds navn og adresse. Såfremt den finansielle virksomhed handler på vegne af en anden erhvervsdrivende, skal navnet og adressen på den pågældende erhvervsdrivende oplyses. Såfremt der foreligger en finansiell virksomhed, som er almindeligt kendt af de forbrugere, som købsopfordringen rettes imod, kan adressen anses for at fremgå af sammenhængen. Det vil i dette tilfælde være tilstrækkeligt at oplyse den finansielle virksomheds navn.

Ifølge bekendtgørelse nr. 1264 af 8. december 2006 om en klageansvarlig i finansielle virksomheder skal finansielle virksomheder udpege en klageansvarlig, ligesom kunderne skal have oplysning herom på virksomhedens forretningssted og på virksomhedens eventuelle hjemmeside. Der skal kun oplyses om den klageansvarlige jf. § 5, stk. 1, nr. 4, såfremt den klageansvarliges funktion er anderledes end hvad der er sædvanligt inden for branchen.

Ifølge § 5, stk. 1, nr. 5, skal der oplyses om en fortrydelsesret, hvis kunden har en sådan ret. Oplysningspligten omfatter både sådanne rettigheder, der følger af lovgivning, samt rettigheder givet kunden ved aftale. Der skal ved købsopfordringer kun gives oplysning om eksistensen af en sådan ret, men derimod ikke om indholdet af denne ret.

Ved en købsopfordring skal der endvidere jf. § 5, stk. 1, nr. 6, gives oplysning om pris incl. afgifter. Bestemmelsen har til formål at give kunden let adgang til at sammenligne prisen på det udbudte produkt med andre tilsvarende produkter. Prisen skal derfor omfatte samtlige afgifter og gebyrer, som kunden skal betale for et produkt. Medfører produktets art, at prisen ikke med rimelighed på forhånd kan beregnes, angives den måde, hvorpå prisen beregnes. Det vil ikke være muligt at beregne prisen, hvis en tjenesteydelse kræver yderligere oplysninger om kunden, før prisen kan beregnes.

Overtrædelse af § 5, stk. 1 og 2, er strafbelagt jf. § 34, stk. 1, 2. pkt.

§ 6

§ 6, stk. 1 og 2 stiller krav om, at væsentlige aftaler, uanset om der er ydet rådgivning eller ej, skal foreligge i papirformat eller på andet varigt medium. På forsikrings- og realkreditområdet anses alle aftaler vedrørende forsikringsaftalen og realkreditprodukter for væsentlige. Det samme gælder for aftaler om kreditaftaler omfattet af kreditaftaleloven. Såfremt væsentlige aftaler indgås mundtligt, skal den finansielle virksomhed efterfølgende bekræfte aftalen i papirformat eller på andet varigt medium. Der kan i aftalen henvises til vilkår i almindelige forretningsbetingelser, forsikringsbetingelser, dækningsoversigter mv. Den finansielle virksomhed har mulighed for alene at stille sine almindelige forretningsbetingelser til rådighed på selskabets hjemmeside.

I det omfang, der opkræves præmie til Garantifonden for Skadesforsikringsselskaber, skal beløbet fremgå af opkrævningen.

Bestemmelsen stiller ikke krav om en udtømmende opregning af alle aftaleparternes rettigheder og pligter, som følger af dansk ret.

Oprettelse af en almindelig indlånskonto uden Dankort eller kredit kræver ikke en skriftlig aftale / bekræftelse.

Hvis aftalen er indgået efter forudgående individuel rådgivning, skal de væsentlige forudsætninger for rådgivningen også nedfældes skriftligt.

Ved »væsentlige forudsætninger« forstår de særlige forudsætninger for kunden, der i rådgivningen har været så afgørende, at de har været bestemmende for, at aftalen blev indgået eller for aftalens nærmere indhold. Bestemmelsen kræver således, at forudsætninger, der ikke normalt vil foreligge hos en almindelig kunde, der efterspørger det pågældende produkt, skal fremgå af aftalen. Jo mere atypiske forudsætninger og jo større betydning for kundens privatøkonomi, desto større behov for skriftlig dokumentation.

Hvis fx en 80-årig kunde ønsker at tegne en livrente, som normalt ikke tilbydes personer i den alder, vil der være tale om særlige forudsætninger, som ikke normalt foreligger. Disse forudsætninger skal der-

for nedfældes skriftligt, hvis der indgås en aftale. Det samme er tilfældet, hvis en person ved tegning af bilforsikring for en helt ny bil ikke ønsker kaskodækning.

Ligeledes skal forudsætninger nedfældes skriftligt, hvis fx en kunde ønsker et afdragsfrit lån i et realkreditinstitut, selvom ejendommen må forventes at falde drastisk i værdi, kundens økonomi kun lige kan bære den afdragsfrie ydelse, eller kunden har en forventning om faldende indtægtsgrundlag og/eller stærkt stigende leveomkostninger.

Som et yderligere eksempel på særlige forudsætninger, som skal nedfældes skriftligt, kan nævnes den situation, hvor en 62-årig kunde med almindelige indkomstforhold har en sædvanlig ratepension placeret i obligationer og har besluttet at gå på pension som 64-årig. Kunden beder af særlige/private grunde sit pengeinstitut om en fuldstændig omlægning af opsparingen til aktier. Det er ikke sædvanligt at påtage sig den forøgede risiko, som aktieinvesteringer indebærer set i forhold til investering i obligationer, så kort tid før pensioneringstidspunktet, hvilket pengeinstitutet må gøre kunden opmærksom på. Hvis kunden fastholder sit ønske, skal pengeinstitutet nedfælde kundens særlige forudsætninger på skrift.

For forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter vil væsentlige forudsætninger, der har været afgørende for aftalens indgåelse kun komme på tale, hvor f.eks. den enkelte indenfor visse rammer kan vælge, hvorledes ordningen skal sammensættes.

§ 6 stk. 3 og 4, fastslår, at en finansiel virksomhed ikke i sine almindelige forretningsvilkår, anvendte standardvilkår eller dokumenter må forbeholde sig en vilkårlig ret til at ændre rente-, gebyr- eller provisionsklausuler. Kunden skal således tydeligt oplyses om, hvilke omstændigheder eller typer af omstændigheder der kan udløse ændringer. Dette gælder fx både for pengeinstitutternes indlån og udlån.

§ 6, stk. 5, forpligter den finansielle virksomhed, på nær forsikringsselskaber, til at give en begrundelse for en opsigelse. Det nærmere indhold af dette kriterium skal forstås i overensstemmelse med Penge-

institutankenævnets praksis vedr. opsigelse af aftaler med deres kunder.

Det følger af § 3 b i forsikringsaftaleloven, at forsikringsselskaber har en udtrykkelig pligt til efter anmodning at begrunde et afslag på at tegne en forsikring og en opsigelse af en allerede indgået forsikring.

Kapitel 3

Rådgivning

§§ 7-9 er en udmøntning af »kend din kunde-princippet. Princippet er her udstrakt til at gælde alle typer finansiel virksomhed, og det forudsætter, at den finansielle virksomhed foretager en undersøgelse af kundens forhold forud for, at der ydes rådgivning, således at rådgivningen kan tage udgangspunkt i kundens individuelle forhold. På forsikringsområdet betyder det fx, at der ved rådgivning om fastlæggelse af summen på en indboforsikring skal tages udgangspunkt i kundens livssituation, idet der kan være stor forskel på dækningsbehovet for en studerende, der lige er flyttet på kollegium, og et midaldrende ægtepar.

Ved udlån skal penge- og realkreditinstitutter i særlig grad være opmærksom på kundens forhold, når man yder lån, henset til de risikomomenter, der er forbundet med lån, hvor renten er variabel, nedsparringslån og afdragsfrie lån.

Ved indgåelse af aftaler om strukturerede indlån skal pengeinstitutter af egen drift tilbyde rådgivning.

Et struktureret indlån er et indskud, som er bundet over en længere periode, typisk 2-3 år, og hvor der ikke betales rente, men hvor kunden får et afkast, der afhænger af udviklingen i et underliggende aktiv, fx udvalgte aktieindeks, valutaer eller andre aktiver. Et struktureret indlån er et så kompliceret produkt, at kunderne skal tilbydes rådgivning, inden de sætter penge ind på en struktureret indlånskonto.

Ved tegning af garantbeviser har sparekasser i særlig grad en forpligtelse til at sikre, at kunden får den nødvendige information og bliver tilbudt rådgivning. Dette gælder både ved 1. gangs tegning og ved yderligere tegning af garantbeviser. Sparekasser skal oplyse kunden om de risici, der er forbundet med at købe garantbeviser samt om bindingsperioden og reglerne for indløsning. Sparekasser skal

også oplyse kunden om, at det følger af sparekassens vedtægter, at sparekassen ikke er forpligtet til at indløse garantbeviser, og i visse tilfælde, bl.a. hvis sparekassens basiskapital bliver mindre end kapitalkravet i lov om finansiel virksomhed, ikke er berettiget til at indløse garantikapital.

Ved tegning af garantbeviser skal rådgivningen tilpasses efter, hvor stor en betydning det har for kunden. Rådgivningssituationen skal afhænge af beløbets størrelse således, at jo større et beløb, der investeres i garantbeviser, jo større et behov for rådgivning vil der være. Er der tale om store indskud skal kunden rådgives om det hensigtsmæssige i at sprede sine risici.

Reglerne i §§ 8-9 finder ikke anvendelse på pengeinstitutters forvaltningsafdelinger, der forvalter midler, der hidrører fra personer under værgemål, ikke-erhvervsdrivende fonde og båndlagte kapitaler.

§ 7

§ 7, stk. 1 indeholder en indledende afgrænsning af, hvad der forstås ved rådgivning. Normalt vil forløbet af en rådgivning mellem rådgiver og kunde indeholde følgende elementer:

- 1) kundens behov afdækkes
- 2) kunden får tilstrækkelig information om de for kunden relevante produkter og ydelser, der kan dække kundens behov, herunder om priser og øvrige vilkår
- 2) kunden modtager rådgiverens vejledninger og eventuelle anbefalinger
- 4) kunden træffer sin beslutning
- 5) der indgås evt. aftale mellem kunden og den finansielle virksomhed
- 6) der sørges for fornøden skriftlig dokumentation af aftalen og eventuelle væsentlige forudsætninger herfor.

§ 7, stk. 2, fastslår, at rådgivning som beskrevet i § 7, stk. 1 først og fremmest sker efter anmodning fra kunden. Rådgivningen vil typisk finde sted ved samtaler enten ved personligt fremmøde eller via telefon, men rådgivningen kan også foregå skriftligt, herunder via digital kommunikation. Den finansielle virksomhed kan som alternativ til selv at rådgive henvise kunden til anden rådgivning. Det er ikke tilstrækkeligt, at virksomheden blot foreslår

kunden at søge anden rådgivning. Virksomheden bør tilkendegive overfor kunden, hvilken slags rådgivning der vil være relevant i den pågældende situation fx en investeringsrådgiver eller en revisor. Der er ikke pligt til at rådgive, hvis kunden alene efterspørger en »ren« ekspedition, jf. dog §§ 2 og 14. Som eksempler på »rene« ekspeditioner kan nævnes ind- og udbetalinger, pengeoverførsler og valutaveksling. Der skal dog rådgives, hvis »omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor«. Det kan fx være, når kunden har behov for rådgivning under en ekspedition eller i andre tilfælde, hvor rådgivningsbehovet viser sig ved anden kontakt med den finansielle virksomhed.

Såfremt den finansielle virksomhed har påtaget sig en løbende rådgivningsforpligtelse, skal den på eget initiativ løbende vurdere, om der er behov for rådgivning udover i den konkrete rådgivningssituation. Forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter, har forskellige niveauer af valgfrihed og rådgivningsbehovet kan derfor være forskelligt. I obligatoriske ordninger uden valgmuligheder er der således ikke grund til at foretage en behovsafdækning, ligesom rådgivning om omvalg m.v. ikke er relevant. I ordninger uden valgmuligheder er der normalt alene behov for at oplyse den enkelte forsikrede om muligheden for at indsætte en begunstiget og den information, der kan være behov for i den forbindelse, kan gives i en standardiseret form.

I ordninger med valgmuligheder kan det afhængig af valgmulighedernes omfang og nærmere indhold være relevant at inddrage flere af elementerne i det »normale« rådgivningsforløb. I de ordninger, hvor ydelses- eller investeringssammensætningen er fuldstændig valgfri, kan rådgivningsforløbet have tilsvarende karakter som i individuelt etablerede forsikrings- og pensionsordninger. I alle situationer er det nødvendigt at have for øje, at rådgivningen skal tilpasses den enkeltes behov i forhold til at kunne træffe informerede valg og beslutning vedrørende ordningens nærmere udformning.

§ 7, stk. 3, 1. og 2. pkt. er udtryk for, at rådgivningen skal opfylde den professionelle standard, som gælder på det pågældende rådgivningsområde. Se i øvrigt kommentarerne til § 14.

§ 7, stk. 3, 3. pkt. om oplysning om risici skal sammenholdes med § 14, stk. 3 samt bilag 2 om muligheden for kurssikring. På forsikringsområdet vil det være relevant at oplyse om størrelsen af en eventuel selvrisiko.

§ 7, stk. 4, gør det muligt at markedsføre produkter og koncepter uden individuel rådgivning. Kunden skal i så fald gøres opmærksom på den manglende mulighed for rådgivning. Hvis fx et pengeinstitut tilrettelægger sin virksomhed som en internetbank uden et traditionelt filialnet, må pengeinstituttet gøre kunderne opmærksomme på, i hvilket omfang der kan opsøges rådgivning fx ved telefonisk henvendelse til pengeinstituttet eller ved personligt fremmøde på udvalgte lokaliteter. Denne undtagelsesmulighed finder ikke anvendelse for lån med sikkerhed i fast ejendom.

§§ 8 og 9

Bestemmelserne forudsætter, at den finansielle virksomhed skal sætte sig ind i den enkelte kundes forhold, før der rådgives, og at rådgivningen skal tage udgangspunkt i disse forhold. Fx kan et forventet pensionstidspunkt og behov for anskaffelse af større formuegoder have betydning for kundens låne- og investeringshorisont og dermed for den rådgivning, der skal gives. Det efterspurgte produkt har betydning for, hvilke oplysninger det er relevant at indhente.

Rådgivningen kan kun ske på baggrund af de oplysninger, der i medfør af reglerne i lov om finansiell virksomhed §§ 117-123 kan anvendes hertil.

§ 8, stk. 2, sammenholdt med § 9 indebærer ved rådgivning af eksisterende kunder, at virksomheden kan tage udgangspunkt i den viden, som kunden i forvejen har, og de oplysninger om kunden, som virksomheden allerede har. Den finansielle virksomhed skal dog overveje, om oplysningerne er tidssvarende og tilstrækkelige i forhold til det, der rådgives om, og i modsat fald anmode kunden om yderligere oplysninger eller om at opdatere tidligere afgivne oplysninger.

For realkreditinstitutter er der fx som udgangspunkt ikke behov for at opdatere oplysninger under afvikling af lånet, medmindre kunden retter henvendelse til instituttet vedrørende ændring af lånet.

§ 9, stk. 2, er relevant, hvis der ydes rådgivning i et løbende kundeforhold, herunder hvis den finansielle virksomhed har aftalt med kunden løbende at yde rådgivning. I de tilfælde kan den finansielle virksomhed ikke blot forlade sig på de oplysninger, som kunden tidligere har givet, men må anmode kunden om at opdatere oplysningerne.

§ 10

§ 10, stk. 1, omfatter alene krav om, at finansielle virksomheder skal informere om egne produkter/ydelser. Udtrykket »produkter og ydelser« skal forstås bredt. Det omfatter for det første de produkter/ydelser, hvor den finansielle virksomhed juridisk set er medkontrahent i forhold til kunden. For det andet omfatter det de produkter/ydelser, som markedsføres eller formidles af den finansielle virksomhed. Den finansielle virksomhed kan vælge at henvise kunden til virksomhedens hjemmeside for supplerende information om egne produkter og ydelser.

Den finansielle virksomhed kan henvise kunden til at søge rådgivning hos producenten af det produkt/den ydelse, der formidles, jf. § 2. Dette gælder dog ikke, såfremt et investeringsforvaltningsselskab eller et pengeinstitut har indgået aftale med en investeringsforening om at forestå markedsføring, rådgivning og salg af foreningens investeringsbeviser på vegne af foreningen.

§ 10, stk. 3, er relevant, hvis der på markedet findes produkttyper, der ikke svarer til de af den finansielle virksomhed formidlede eller markedsførte produkttyper, og som er relevante for kunden. I de tilfælde skal der alene gives mere overordnet information om de relevante produkttyper, men ikke oplyses om enkeltheder vedr. konkurrerende produkter eller konkrete priser. Der henvises til omtalen af § 14, hvor sammenhængen mellem § 14 og 10, stk. 3, uddybes.

§ 11

§ 11 omhandler de tilfælde, hvor der kan være en modsætning mellem kundens interesse i rådgivningssituationen og den finansielle virksomheds interesse i at kunne sælge egne produkter eller formidle bestemte produkter som led i sin almindelige erhvervsvirksomhed.

§ 11, stk. 1, angår ikke interessen i »almindelige indtjening« som fx gebyr-, præmie- og renteindtægter, men angår alene afsætning, som indebærer særlige fordele for den finansielle virksomhed. Det gælder fx ved et pengeinstituts udbud af ansvarlig kapital udstedt af pengeinstituttet selv.

§ 11, stk. 2. Finansielle virksomheder skal sikre sig, at kunder, der uden forudgående rådgivning, indgår aftale om køb af finansielle ydelser informeres om, at virksomheden modtager provision for formidling af andres produkter. Dette gælder uanset, om der i den konkrete situation er ydet rådgivning eller ej. Information om provision kan gives i produktinformationsmateriale, ved specifik henvisning til relevante afsnit i almindelige forretningsbetingelser, i årlige oversigter som fx udsendes i forbindelse med årsopgørelsen, ved mundtlig oplysning eller lignende. Det er som udgangspunkt ikke tilstrækkeligt til opfyldelse af informationsforpligtelsen, hvis oplysninger om provision og lign. alene gives på virksomhedens hjemmeside, idet virksomheden herved ikke sikrer, at alle kunder får den fornødne information. Dette gælder dog ikke, hvis de finansielle ydelser udelukkende sælges via hjemmesiden og der i forbindelse med salget henvises til det relevante sted på hjemmesiden, hvor der er oplysninger om virksomhedens provisionsaftaler m.v. Bestemmelsen forpligter ikke den finansielle virksomhed til at oplyse størrelsen af en eventuel provision.

Provision gives fx, hvor en finansiell virksomhed udbyder eller formidler andre finansielle virksomheders produkter, herunder i koncernforbundne virksomheder, eller når den finansielle virksomhed henviser en kunde til en anden virksomhed. Et eksempel på dette er tilfældet, hvor et pengeinstitut har indgået aftale med en investeringsforening om markedsføring, rådgivning og salg af foreningens beviser. Det er i den situation vigtigt for kunden at få at vide, at der foreligger en aftale om provision i forbindelse med at vedkommende tilbydes produkter fra netop denne virksomhed eller forening. På samme måde skal forsikrings- og pensionselskaber oplyse om eventuelle provisioner fra de investeringsforeninger, som selskabernes unit link-kunder investerer i (såkaldt kick-back provision).

Modtager en medarbejder i en finansiell virksomhed provision eller andet vederlag som følge af rådgiv-

ningen til kunden eller salget af en finansiell ydelse følger det af § 11, stk. 2, 2. pkt., at kunden skal informeres herom. Det er en forudsætning, at der er en direkte sammenhæng mellem det konkrete salg og vedkommendes aflønning. Oplysning om at medarbejdere modtager provision kan gives på samme måde som beskrevet ovenfor.

§ 12

Bestemmelsen skal sikre, at der i rådgivningen tages højde for relevante skatteregler og om mulighed for offentlige tilskud. Efter stk. 2 vedrører rådgivningen de offentlige tilskud, som den finansielle virksomhed kan forventes selv at blive opmærksom på. Eksempelvis vil det være relevant at oplyse om, at udbetalinger fra pensionsordninger påvirker udbetalingen af efterløn. Det vil være relevant at give generelle oplysninger om de skatteregler, der omhandler fradragsmuligheder ved indbetaling og beskatning ved udbetaling af livs- og pensionsforsikring. I stedet for at yde rådgivning om skat og offentlige tilskudsmuligheder kan kunden henvises til anden relevant rådgivning herom.

§ 13

Bestemmelsen omfatter »sikkerhedsforanstaltninger« ved de enkelte produkter/ydelser. Der er til forskel for begrebet »risici forbundet med en disposition« i § 7, stk. 1 tale om mere praktiske forhold som fx muligheden for at forsyne en bankbog med »mærke«, således at der alene kan hæves penge på bankbogen af tredjemand ved samtidig oplysning af mærket eller oplysning om, at PIN-koden til et Dankort ikke bør opbevares sammen med Dankortet og i øvrigt bør gemmes på en »husker«, således at PIN-koden ikke fremtræder umiddelbart for uvedkommende. Endvidere kan nævnes sikkerhedsforanstaltninger ved kontrolkoder, som giver adgang til oplysninger om og ændring af realkreditlån. Ligeledes skal der gøres opmærksom på kortholderreglerne, herunder de hæftelsesregler, der gælder for tredjemands misbrug af betalingskort efter betalingsmiddeloven.

Kapitel 4

Særlige regler om rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom

§§ 14 og 15 finder anvendelse på lån med sikkerhed i fast ejendom. Hvis en kunde har givet et pengeinstitut sikkerhed i et ejerpantebrev for samtlige kundens mellemværender med instituttet, finder §§ 14 og 15 anvendelse, hvis kunden optager et lån til modernisering af kundens ejendom, og ejerpantebrevet anvendes som sikkerhedsstillelse herfor. Derimod finder §§ 14 og 15 ikke anvendelse, hvis kunden får et kreditkort, selvom den kredit, der er knyttet til lånet, vil være sikret af ejerpantebrevet sammen med kundens øvrige lån. Det samme gør sig gældende for almindelig forbrugskredit, fx i tilknytning til en lønkonto.

Gældsovertagelse i forbindelse med ejerskifte er omfattet af §§ 14 og 15. Hvis den ene af to debitorer på et lån med sikkerhed i fast ejendom udtræder, så den tilbageværende debitor overtager hele gældsforpligtelsen, skal der kun ske rådgivning efter §§ 14 og 15, hvis kunden i forbindelse med gældsovertagelsen overvejer andre lån. Instituttet skal dog være opmærksom på den almindelige rådgivningspligt efter § 7, idet der i konkrete tilfælde kan være behov for rådgivning, uanset kunden ikke selv foreslår andre lån. Tilsvarende gælder tilfælde, hvor der indtræder en ekstra debitor på et lån med sikkerhed i fast ejendom.

Hvis kunden repræsenteres af en særlig rådgiver fx en advokat eller revisor, der i medfør af lovgivningen skal have en ansvarsforsikring eller lign., finder rådgivningsreglerne i §§ 14 og 15 ikke anvendelse. For ejendomsmæglere gælder dette dog kun mæglere, der er antaget af kunden.

§ 14

§ 14, stk. 1, bestemmer, at et pengeinstitut eller realkreditinstitut forinden det indgår en aftale om et lån med sikkerhed i fast ejendom, skal informere kunden om relevante produkttyper på markedet og om fordele og ulemper ved disse, jf. § 10, stk. 3. Bestemmelsen har til formål at give kunden et overblik over de produkttyper, der findes på markedet, uanset om disse produkttyper udbydes eller formidles af det institut, hvor kunden henvender sig.

§ 14, stk. 1, skærper forpligtelsen efter § 10, stk. 3, til at informere om relevante produkttyper på markedet. Efter § 14, stk. 1, er det i modsætning til § 10, stk. 3, et udtrykkeligt krav, at instituttet skal oplyse om fordele og ulemper ved de relevante produkttyper på markedet. I lighed med hvad der gælder efter § 10, stk. 3, er instituttet derimod ikke forpligtet til at informere om bestemte konkurrerende produkter eller priser på disse produkter. Informationen efter § 14, stk. 1, kan derfor som efter § 10, stk. 3, have en mere overordnet karakter. Bestemmelsen indeholder kun krav om, at kunderådgiveren har et overordnet kendskab til de produkttyper, der findes på markedet.

Ved produkttyper forstås der i modsætning til produkter, en overordnet inddeling af produkter i kategorier som fx realkreditlån med og uden afdrag, realkreditlån med fast forrentning og variabel forrentning, samt tilsvarende inddelinger for prioritetslån og andre boliglån. Denne opregning er ikke udtømmende og skal løbende vurderes i forhold til det til enhver tid værende udbud af produkter på markedet. Der er derfor ikke en forpligtelse efter § 14, stk. 1, til at oplyse om et ganske bestemt lån med variabel rente udbudt af et bestemt pengeinstitut eller realkreditinstitut.

§ 14, stk. 2, bestemmer, at der ved rådgivningen efter § 7, stk. 3, skal gives en række oplysninger om lån, som instituttet enten selv udbyder eller formidler for andre institutter, og som kan dække kundens behov. Instituttet skal således på baggrund af afdekningen af kundens behov oplyse om de produkter, som det selv har på hylderne, og som vil kunne dække kundens behov.

Såfremt en kunde frabeder sig at modtage rådgivning, er instituttet ikke forpligtet til at rådgive kunden. Kunden bør imidlertid i sådanne tilfælde skriftligt eller på andet varigt medium bekræfte dette over for instituttet. Dette kan fx ske i låneaftalen. Instituttet må ikke opfordre kunden til at frabede sig rådgivning efter disse regler, men skal tilbyde kunden rådgivning. Som eksempel på tilfælde, hvor kunden kunne tænke sig at gøre brug af adgangen til at frabede sig rådgivning kan nævnes omprioritering, hvor kunden på forhånd har besluttet sig for at omlægge sit variabelt forrentede lån til et fast-

forrentet lån, og derfor blot anmoder instituttet om at udføre denne beslutning.

Det er formålet med reglerne i § 14, at kunden skal sikres et godt og fyldestgørende grundlag for at træffe beslutning om hvilket lån, den pågældende ønsker at optage. Oplysningerne efter § 14, stk. 2, skal derfor være klare og dækkende, idet man tager hensyn til kundens vidensniveau.

§ 14, stk. 2, nr. 1, bestemmer, at kunden skal have oplysning om de væsentligste egenskaber ved de lån, som instituttet udbyder eller formidler, og som kan dække kundens behov, herunder fordele og ulemper vurderet i forhold til kunden. Ved vurderingen af hvilke oplysninger, der skal gives efter denne bestemmelse, skal der tages udgangspunkt i bestemmelsens formål om at sikre kunden et overblik over lånets egenskaber, herunder hvilke fordele og ulemper lånet har i forhold til kundens behov og ønsker med det formål at give et kvalificeret beslutningsgrundlag. Som eksempel på væsentlige egenskaber ved et lån, kan nævnes om lånet er fast forrentet eller variabelt forrentet, eller en kombination heraf, eller om lånet afdrages eller er afdragsfrit. § 14, stk. 2, nr. 3 og nr. 4, indeholder krav om oplysning om bl.a. opsigelses- og indfrielsesvilkår samt omkostninger ved låneomlægning eller førtidig indfrielse. Disse oplysninger er i sig selv en væsentlig egenskab ved et lån og instituttet skal derfor jf. § 14, stk. 2, nr. 1, give oplysning om fordele og ulemper ved disse egenskaber vurderet i forhold til kunden.

For de særlige låntyper, hvor ydelsen ikke er fast i hele lånets løbetid, eller hvor der er mulighed for perioder med afdragsfrihed, skal rådgivningen særligt gøre opmærksom på, at den fremtidige rentebetaling ikke er kendt i hele låneperioden, og at omkostningerne til tilbagebetaling af lånet kan stige, ligesom betydningen af, at lånet ikke er færdigamortiseret ved udløb, skal fremhæves for kunden.

§ 14, stk. 2, nr. 2, bestemmer, at kunden skal have oplyst de årlige omkostninger i procent (ÅOP) på rådgivningstidspunktet ved de relevante lån. De årlige omkostninger i procent skal beregnes ud fra kundens lånebeløb, afdragsprofil og løbetid samt under en forudsætning om et uændret renteniveau. Såfremt kunder forventer at indfri væsentligt før lå-

nets udløb, skal kunden gøres opmærksom på, hvorledes dette indvirker på ÅOP jf. § 14, stk. 2, nr. 1.

§ 14, stk. 2, nr. 3, bestemmer, at kunden skal have oplyst opsigelses- og indfrielsesvilkår, herunder om indfrielse kan ske ved kontant betaling eller ved køb og indlevering af obligationer. Det er ikke tilstrækkeligt at henvise til lånedokumenternes beskrivelse af disse vilkår. Oplysningerne skal gives i en klar, enkel og let forståelig form.

§ 14, stk. 2, nr. 4, bestemmer, at kunden skal have oplysning om mulighederne for og omkostninger ved låneomlægning eller førtidig indfrielse. I de fleste tilfælde vil det ikke være muligt at oplyse, hvad omkostningerne ved en låneomlægning eller førtidig indfrielse vil være. Ved et fastforrentet obligationslån afhænger omkostningerne ved en førtidig indfrielse bl.a. af kursværdien på indfrielsestidspunktet. Bestemmelsens krav er imidlertid opfyldt, såfremt der oplyses om principperne for beregningen af omkostningerne ved låneomlægning eller førtidig indfrielse. Principperne bør suppleres med relevante eksempler på, hvad det vil koste at indfri et lån. Mulighederne for og omkostningerne ved låneomlægning eller førtidig indfrielse udgør en væsentlig egenskab ved et lån. Der skal derfor oplyses om de konkrete vilkår for det enkelte lån i forbindelse med rådgivningen jf. § 14, stk. 2, nr. 1. Rådgivning om disse egenskaber er især vigtige i de tilfælde, hvor kunden forventer at indfri lånet før lånets udløb.

§ 14, stk. 2, nr. 5, bestemmer, at instituttets normale prismæssige vilkår for dets kunder for de relevante lån skal oplyses.

Bestemmelsen supplerer bekendtgørelsens § 10, stk. 2, hvorefter instituttet af egen drift skal oplyse om eksistensen af et prisspænd. På forespørgsel fra kunden skal instituttet endvidere oplyse om, hvilke forhold hos kunden, der kan være bestemmende for den pris, den pågældende skal betale. Hertil kommer, at pengeinstitutter ifølge den gældende bekendtgørelse om information til forbrugere om priser m.v. i pengeinstitutter er forpligtet til at skilte med prisen på deres udlån (prisoplysningsbekendtgørelsen). De skal i den forbindelse oplyse om et eventuelt prisspænd. Dette prisspænd skal ikke omfatte renter, som kun kan opnås af en meget lille del

af instituttets kunder med helt specielle formueforhold.

Med § 14, stk. 2, nr. 5, sikres det, at instituttet ikke kun oplyser kunden om, at instituttet har et pris-spænd for dette lån, men også konkret oplyser, hvad normalprisen er med henblik på at give et retvisende billede af, hvad kunderne typisk får tilbudt det pågældende lån til i instituttet. Denne oplysning kan gives i form af et indsnævret prisspænd, hvor 10% af kundemassen med de billigste og dyreste lån skæres væk. Herved gives oplysning om det pris-spænd som 80% af kunderne tilbydes.

§ 14, stk. 3, bestemmer, at for realkreditlån eller lån finansieret ved særligt dækkede obligationer eller særligt dækkede realkreditobligationer, skal der ved rådgivningen oplyses om den eventuelle sammenhæng mellem lånet og obligationsudstedelsen samt om muligheden for at aftale kurssikring. Såfremt et lån med sikkerhed i fast ejendom først efterfølgende anvendes som sikkerhed for udstedelse af en særligt dækket obligation, kan der ikke oplyses om sammenhængen mellem lånet og obligationsudstedelsen.

§ 15

§ 15, stk. 1, bestemmer, at kunden senest ved indgåelse af en aftale om et lån med sikkerhed i fast ejendom bekræfter at have modtaget de oplysninger, der er indgået i rådgivningen. Dette skal ske på det standardskema, som opfylder kravene i bilag 2. Instituttet kan vælge, hvornår det vil lade kunden underskrive standardskemaet, så længe det sker senest ved indgåelse af låneaftalen jf. dog § 15, stk. 2. Såfremt instituttet lader kunden underskrive skemaet i god tid inden aftaleindgåelsen, og der efter underskrifttidspunktet sker ændringer i de forhold om lånet, der er angivet i skemaet, skal skemaet underskrives på ny med de opdaterede oplysninger. Et eksempel på en ændring kan være, at kunden vælger at optage et andet lån, forhøjer lånebeløbet eller instituttet ændrer i lånebetingelserne, som er afspejlet i skemaet, fx indfrielsesvilkår. Såfremt kundens forhold ændrer sig, må man gå ud fra, at kunden selv oplyser instituttet herom. Instituttet må herefter tage stilling til, om der er behov for forøget rådgivning. Kunden kan bekræfte oplysningerne i skemaet ved at underskrive det eller anvende et andet varigt medium.

Hvis aftalen indgås under anvendelse af fjernkommunikationsmidler, som ikke gør det muligt at give oplysningerne på den i stk. 1 nævnte måde inden aftalens indgåelse, skal forpligtelsen opfyldes straks efter aftalens indgåelse. Bestemmelsen gør det muligt at indgå en mundtlig telefonisk aftale om et lån og efterfølgende fremsende jf. § 15, stk. 2, skemaet i bilag 2 med henblik på kundens underskrift.

§ 15 supplerer § 6, stk. 1, 2. pkt. om, at væsentlige forudsætninger for rådgivningen skal nedfældes i aftalen eller i et bilag til aftalen. Disse forudsætninger vil kunne indsættes i standardskemaet i bilag 2 under punktet »Øvrige råd«.

§ 17

Hvis beregningen af indfrielsesbeløbet er baseret på opsigelse af lånet inden en bestemt frist, skal fristen tydeligt fremgå.

§ 18

Det følger af bestemmelsen, at kunden ved låneomlægninger skal have oplysninger om samtlige omkostninger ved en låneomlægning. Hertil kommer, at der for det nye lån skal rådgives i overensstemmelse med § 14, ligesom indfrielsestilbuddet skal indeholde de oplysninger, der kræves efter § 17. Penge eller realkreditinstituttet kan have fuldmagt fra kunden til at foretage den på dispositionstidspunktet mest hensigtsmæssige indfrielse. Det er derfor ikke nødvendigvis den indfrielsesmetode, som er foreslået i tilbuddet om låneomlægning, der vil blive benyttet.

Hvis penge- eller realkreditinstituttet tilbyder låneomlægning via Internettet, skal kunden også have adgang til de samme oplysninger, som kræves ovenfor.

Kapitel 5

Særlige regler for pengeinstitutter

§ 19

Bestemmelsen indeholder krav til pengeinstitutterne om at oprette en almindelig indlånskonto, medmindre der er en individuel saglig begrundelse for at nægte det, men den giver ikke en egentlig civilretlig kontraheringspligt. Indholdet af kriteriet »saglig begrundelse« skal forstås i overensstem-

melse med Pengeinstitutankenævnets praksis på området.

Retten til en almindelig indlånskonto gælder alene for privatkunder, idet de som lønmodtagere eller modtagere af offentlige ydelser har behov for en konto for at kunne modtage løn og andre ydelser her i landet. Det samme gør sig gældende for personer bosat i udlandet med tilsvarende behov. Der er ikke pligt til at knytte kreditfaciliteter eller andre ydelser til indlånskontoen. Pengeinstitutterne er heller ikke forpligtet til at tilbyde konti, hvor der er særlige fordele eller vilkår. Det er uden betydning, hvilke andre konti pengeinstituttet ellers tilbyder deres kunder. Konti, hvis formål eksempelvis er investering, falder således også uden for bestemmelsens anvendelsesområde.

Pengeinstituttet kan dog afvise at oprette eller videreføre en indlånskonto, hvis det er sagligt begrundet. Det kan fx være tilfældet, hvis kunden optræder anstødeligt eller er til gene for pengeinstituttets øvrige kunder og/eller ansatte. Et pengeinstitut kan derimod ikke afvise at oprette en indlånskonto med den begrundelse, at kunden er registreret i RKI.

§ 20

Bestemmelsens stk. 1. indeholder et forbud mod at knytte et progressivt fordelsprogram til besiddelse af aktier i pengeinstituttet eller indskud af garantikapital. Det er således ikke længere tilladt at udbyde fordelsprogrammer, hvor en kunde belønnes for at erhverve mange aktier eller garantbeviser. § 20, stk. 2 bestemmer, at såfremt et pengeinstitut udbyder et fordelsprogram, må kursværdien af de aktier eller indskuddet af den garantikapital, der udløser aktionær- eller garantfordele, maksimalt udgøre 30.000 kr. på tidspunktet for indtræden i fordelsprogrammet.

Hvis kursværdien af de købte aktier efterfølgende falder til under 30.000 kr., vil kunden fortsat være omfattet af fordelsprogrammet. Det afgørende i § 20, stk. 2 er således, at kursværdien på aktierne eller indskuddet af garantikapitalen på tidspunktet for indtræden i fordelsprogrammet, maksimalt må udgøre 30.000 kr.

Hvis kursen på aktierne efterfølgende stiger, kan kunden uden at det får konsekvens for dennes del-

tagelse i fordelsprogrammet nedbringe sin aktiebeholdning, så kunden fortsat kun har aktier svarende til en kursværdi på 30.000 kr.

Baggrunden for forbuddet er, at fordelsprogrammer generelt kan forskyde kundernes fokus fra aktiekøb/indskuddet af garantikapital til fordelene som tilbydes i fordelsprogrammet, så kunderne ikke er så opmærksomme på de risici, der er forbundet med investeringen, fordi deres opmærksomhed fuldt ud er rettet mod de fordele, som de kan opnå. Er der tale om et progressivt fordelsprogram kan det tillige indebære, at kundens opmærksomhed på at sprede sin risiko mindskes.

Ved et fordelsprogram forstås, at et pengeinstitut tilbyder deres kunder en eller flere fordele, hvis kunden også er aktionær eller garant. Ved progressiv forstås en gradvis forøgelse af fordele i takt med en stigning i aktie- eller garantbeholdningen.

Den økonomiske gevinst, der er forbundet med at være aktionær eller garant i et pengeinstitut, er som regel relativ beskeden. Typiske eksempler på økonomiske aktionær- eller garantfordele er rabat på betalingskort som Visa- og Mastercard, en lidt mere fordelagtig rente på indlån og udlån, gebyrfri valutaveksling og overførsler i netbank samt køb af aktien uden kurtag. Set i det lys bør der ikke kunne stilles krav om, at kunden binder store beløb.

Ved kursværdi forstås markedsværdien af en aktie på et likvidt marked. Kursværdien beregnes på baggrund af den pris, der kan opnås for aktien ved salg. Et garantbevis er et gældsbevis som ikke har en kursværdi. Der skal derfor tages udgangspunkt i beløbet af den indskudte garantikapital.

Forbuddet er fremadrettet, hvilket betyder, at eksisterende fordelsprogrammer som er progressive eller hvor beløbet, som udløser fordele overstiger 30.000 kr. på tidspunktet for indtræden kan oprettholdes, men de forventes udfaset.

Overtrædelse af denne bestemmelse kan straffes med bøde, jf. § 34, stk. 1.

Kapitel 6

*Særlige regler om brug af kautionister og
oplysningsforpligtelser for penge- og
realkreditinstitutter*

§ 21

Et penge- eller realkreditinstitut må ikke medvirke til ydelse af lån, hvor der stilles sikkerhed i form af kaution, når kautionsforpligtelsen står i misforhold til kautionistens økonomi.

Ved vurdering af, om § 20 kan finde anvendelse for andre end forbrugere, jf. § 1, stk. 2, kan der lægges vægt på sondringen i lov om finansiel virksomhed § 47 og § 48 alt efter, om kautionen er stillet inden for eller uden for erhvervsforhold. Hvis kautionen stilles indenfor erhvervsforhold, adskiller kundeforholdet sig væsentligt fra et privat kundeforhold, jf. § 1, stk. 2, og er ikke omfattet af § 20.

For pengeinstitutter er der tillige fastsat regler om kaution i lov om finansiel virksomhed § 47 og § 48. Hvorvidt der er tale om et misforhold indenfor realkreditområdet, må bero på en konkret vurdering baseret på oplysninger om kautionistens økonomiske situation og kautionsforpligtelsens størrelse. Der må ved denne vurdering sondres mellem kautionister, der beboer den pågældende ejendom sammen med debitor (idet sådanne kautionisters indtægter normalt indgår i husstandens budget og dermed er medtaget i vurderingen af debtors mulighed for at betale de løbende ydelser på lånet) og andre kautionister, som normalt ikke har løbende økonomisk fællesskab med debitor, og hvis økonomi derfor må vurderes uafhængigt af debtors økonomi.

Når kaution anvendes, skal instituttet sikre sig, at kautionisten er informeret om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen, herunder at kautionisten har et fyldestgørende grundlag for at træffe sin beslutning om at påtage sig den pågældende kautionsforpligtelse. Det skal i forbindelse hermed konkretiseres, hvad kaution indebærer, og hvilke forhold der udløser kautionistens forpligtelse, herunder at debtors manglende betaling er tilstrækkelig til, at kravet kan rettes mod kautionisten, når der er tale om selvskyldnerkaution. Informati-
onen kan gives til kautionisten i form af en særlig, skriftlig vejledning om kaution. Kravet kan på pen-

geinstitutområdet opfyldes ved udlevering af den pjece, der informerer om kaution, som Forbruger-
rådet og Finansrådet har udarbejdet i fællesskab.

Kautionisten skal én gang om året modtage oplysninger fra instituttet om størrelsen af det låneengagement, for hvilket kautionsforpligtelsen består. For pengeinstitutter gælder bestemmelsen i lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 7. Bestemmelsen skal sikre, at kautionisten har mulighed for at følge med i udviklingen af den fordring, som der er kautioneret for. Herved kan kautionisten være bedre forberedt i tilfælde af, at kautionen bliver gjort effektiv. Idet der alene er tale om en orientering om låneengagementets størrelse, forudsætter bestemmelsen ikke, at opgørelsen udregnes præcist pr. datoen for orienteringens fremsendelse.

Såfremt et institut overtræder bestemmelsen og yder lån mod kaution i tilfælde, hvor kautionsforpligtelsen står i misforhold til kautionistens økonomi eller undlader at informere kautionisten om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen, vil det kunne udløse et påbud fra Finanstilsynet.

§ 22

Et pantebrev, der på en tvangsauktion ved det afgivne bud ikke har opnået dækning eller ikke har opnået fuld dækning, og som er forbundet med et personligt gældsansvar, giver kreditor ret til at gøre det udækkede krav gældende mod skyldneren personligt efter afholdelse af tvangsauktionen over den pantsatte ejendom.

Fristen på 1 år løber fra tidspunktet for salg på endelig tvangsauktion. Begæres der på tvangsauktionen ny tvangsauktion, løber fristen først fra tidspunktet for afslutning af den ny tvangsauktion. Det samme gælder, hvis der skal afholdes misligholdelsesauktion.

Selvom et institut undlader at meddele, at det fastholder sit ufyldstgjorte krav vil det ikke i sig selv føre til, at instituttet er afskåret fra at gøre kravet gældende. Spørgsmålet om forældelse af kravet afgøres således efter dansk rets almindelige regler om ophør af fordringer m.v.

Kapitel 7

Særlige regler for investeringsforvaltningsselskaber

§ 23

Der henvises til § 10 i bekendtgørelse om god skik for investeringsforeninger og specialforeninger samt udenlandske investeringsinstitutter samt bemærkninger hertil i den tilhørende vejledning.

Kapitel 8

Særlige regler for forsikringsselskaber

§ 24

Ved tegning af en skadesforsikring skal selskabet af egen drift stille visse oplysninger til rådighed for kunden. Ved afgrænsningen af, hvilke oplysninger der skal gives, er det afgørende, at omfanget af hensyn til overskueligheden begrænses til de centrale dækningselementer. Det vil her være nærliggende at tage udgangspunkt i de dækningselementer, som i Forsikringsoplysningens Værd-at-vide-pjecer fremhæves som centrale. Hvad angår »væsentlige oplysninger« er det nærliggende at fokusere på afgivne risikooplysninger og mulige fremtidige ændringer i præmien. Der bør oplyses om mulige konsekvenser af urigtige risikooplysninger og opfordres til at berigtige eventuelle fejl.

Den i § 24, stk. 1, nr. 1, nævnte skriftlige oplysning om dækningsomfanget skal gives senest i forbindelse med policens udstedelse.

§ 24, stk. 1, nr. 2, gælder – som den øvrige del af § 24 – alene på skadesforsikringsområdet, idet berigelsesforbuddet i forsikringsaftaleloven fører til, at kunden kun får erstatningsbeløbet én gang, selv om to forsikringer dækker samme interesse på skadesforsikringsområdet, og der indtræffer en skade.

Der skal oplyses om risiko for dobbeltforsikring i de tilfælde, hvor der erfaringsmæssigt er risiko for væsentligt overlap i forhold til andre forsikringer.

Som eksempler på, hvornår der bør gives oplysning, kan nævnes rejseforsikring/årsrejseforsikring, til lægsforsikringer ved køb af hårde hvidevarer og glas- og kummedækning på familieforsikringen.

Derimod bør der ikke gives oplysning om den begrænsede dobbeltdækning mellem en rejseforsikring og en familieforsikring, da hoveddækningsområderne på de to forsikringstyper er vidt

forskellige, og den overlappende dækning kun er af perifer betydning.

§ 25

§ 25 er kun gældende for filialer i Danmark samt tjenesteydelser ydet i Danmark af et skadesforsikringsselskab, som er meddelt tilladelse i et andet land inden for Den Europæiske Union eller i et andet land, som Fællesskabet har indgået aftale.

§ 26

Når en kunde tegner en forsikring, kan der være aftalt en bestemt dato, hvor forsikringstiden starter.

Ligger ikrafttrædelsesdatoen efter det tidspunkt, hvor aftalen endeligt er indgået, træder forsikringen uden videre i kraft denne dato.

Det er imidlertid ikke ualmindeligt, at en forsikringsaftale efter sit indhold træder i kraft, inden aftalen er indgået. Fx indtegnes en husforsikring normalt med svampedækning med forbehold for selskabets besigtigelse af ejendommen. I sådanne tilfælde er det afgørende, at kunden oplyses om den usikkerhed, der er med hensyn til dækningen, indtil det tidspunkt, hvor aftalen er endeligt på plads. På livs- og pensionsforsikringsområdet vil udgangspunktet være, at forsikringen dækker fra det tidspunkt, selskabet har antaget forsikringen uden forbehold. Et senere tidspunkt kan aftales. Oplysning om, at forsikredes retsstilling er usikker, skal først gives, efter forsikredes identitet er blevet forsikringsselskabet bekendt.

§ 27

Det påhviler som udgangspunkt selskabet ved udformningen af de spørgsmål, som stilles, at sikre sig, at kunden får afgivet de oplysninger, som er nødvendige for selskabets vurdering af, om forsikringen kan antages og på hvilke vilkår. Spørgsmålet, om selskabet kan gøre gældende, at der er afgivet urigtige eller mangelfulde oplysninger, er reguleret af forsikringsaftalelovens §§ 4-10.

Kundevejledning om konsekvenserne af urigtige oplysninger skal gives, hver gang der afgives helbredsoplysninger.

§ 28

Ved skift af forsikringsselskab kan begrænsninger i dækningen opstå dels som følge af, at det overta-

gende selskabs forsikringsbetingelser afviger fra det afgivende selskabs, dels fordi kundens risikoplysninger giver begrænsninger i dækningen. I begge tilfælde er det vigtigt, at kunden inden selskabsskiftet bliver gjort opmærksom på sådanne begrænsninger.

Det er kun væsentlige begrænsninger, der skal oplyses om. Selskabets pligt til på eget initiativ at give oplysning må tage udgangspunkt i, hvad kunder normalt opfatter som væsentlige dækningselementer. Det vil være nærliggende at tage udgangspunkt i de væsentlige dækningselementer, som er beskrevet i Forsikringsoplysningens Værd-at-vid-pjecer. Har kunden særlige dækninger, som vedkommende tillægger afgørende betydning, må kunden selv op-
søge rådgivning herom.

Som eksempler på afgrænsningen af oplysningspligten kan nævnes, at et overtagende selskab, som ikke vil overtage svampedækningen i et hus, skal oplyse kunden derom. Overtager et selskab en kombineret bilforsikring, bør det oplyses, hvis der alene tegnes ansvarsforsikring.

Der kan endvidere være tale om, at der ved overflytning af en persons samlede forsikringsportefølje til et nyt selskab opstår problemer med at videreføre en personforsikring på uændrede vilkår, fordi der er indtrådt ændringer i personens helbredsforhold efter tegningen af den første forsikring. Efter Ankenævnet for Forsikrings praksis gælder der allerede i dag en forpligtelse for det modtagende selskab til, inden det opsiger forsikringen i det gamle selskab, at sikre sig, at der er fuld klarhed over, på hvilke vilkår forsikringerne kan antages i det modtagende selskab.

Der kan ikke stilles krav om, at det overtagende selskab er i besiddelse af det afgivende selskabs forsikringsbetingelser, eller at det overtagende selskab skal foretage en egentlig produktsammenligning.

Pligten til at oplyse om begrænsninger i dækningen i forhold til en tidligere forsikring gælder alene, hvor selskabet er bekendt med, at der er tale om »et skift« og dermed er bekendt med den tidligere forsikring.

§ 28, stk. 1, er ikke gældende for forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et an-

sættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter.

§ 28, stk. 2, vedrører alene personforsikring, det vil bl.a. sige ulykkes-, syge- og sundhedsforsikring, kritisk sygdom samt livs- og pensionsforsikring. Flyttes en ulykkes-, livs- og/eller pensionsforsikring, vil rådgivningens omfang og karakter afhænge af den konkrete situation. Kunden skal fx, når det drejer sig om at flytte en livs- og pensionsforsikring, gøres opmærksom på, at kundens dækning, grundlagsrente, eventuelle navngivne begunstigelser mm. ophører i det afgivende selskab. Endvidere vil en flytning kunne kræve, at kunden skal afgive nye helbredsoplysninger. Selskabet skal således gøre kunden opmærksom på, at en forværring af helbred kan have negative konsekvenser for kundens muligheder for at få de samme eller bedre dækninger hos den nye udbyder.

Desuden skal kunden gøres bekendt med, at der typisk er omkostninger forbundet med at flytte en pensionsopsparing. Det modtagende selskab skal oplyse, hvilke omkostninger det vil kræve.

I forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter, kan den forsikrede i forbindelse med jobskifte, skifte af organisation eller lignende have et ønske om at foretage en reserveoverførsel til et nyt selskab. I sådanne tilfælde skal den forsikrede inden flytningen oplyses om antagelsesvilkårene i det nye selskab. Informationspligten gælder tillige for pengeinstitutter ved reserveoverførsel fra et forsikrings-selskab, i det omfang pengeinstituttet stiller særlige krav for antagelsen f.eks. hvis der i tilknytning til den overførte pensionsordning er tegnet forsikringer.

Forsikringsaftalen

§ 29

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med pligten til efter § 6 at nedfælde væsentlige forudsætninger for rådgivningen i aftalen samt bestemmelsen i § 27 om, at der skal informeres om vigtige dækningselementer. Formålet med reglerne er at give kunden mulighed for at få overblik over de væsentlige dækninger, herunder til- og fravalg. Det er nærliggende

at tage udgangspunkt i Forsikringsoplysningens Værd-at-vide-pjecer.

Som eksempler på valg, der bør orienteres om, kan nævnes, om kunden på en kritisk sygdomsforsikring har karenperiode, om en ulykkesforsikring er hel- eller deltidsforsikring, og om der er svampedækning på en husforsikring. Generelt bør der oplyses om den valgte selvrisiko.

Det er alene i forhold til den valgte forsikring, der skal oplyses om valg.

§ 30

Bestemmelsen skal i relation til selskabsskift ses i sammenhæng med § 28.

Efter § 30 skal der, når der tegnes en skadesforsikring, i papirformat eller på andet varigt medium informeres om væsentlige begrænsninger i dækningen i forhold til, hvad en kunde med rimelighed kan forvente vil være dækket under den pågældende forsikring. Hensigten med bestemmelsen er at sikre, at kunden, der køber et på afgørende punkter afvigende produkt, er bekendt med afvigelserne og træffer et bevidst valg.

Bestemmelsen gælder alene på skadesforsikringsområdet, hvilket skal ses i sammenhæng med, at informationsforpligtelserne på livsforsikringsområdet er reguleret i bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftaler.

Bestemmelsen finder alene anvendelse på områder, hvor der er en markedskonformitet, og hvor der kan være skabt en berettiget forventning hos kunden om et givent dækningsomfang.

Det er endvidere kun væsentlige huller i dækningen, der skal oplyses om. Ønsker kunden en så detaljeret sammenligning, må vedkommende selv tage initiativ til denne sammenligning.

Informationspligten vil påhvile selskaber, der udbyder produkter, hvor væsentlige dækningselementer, som generelt må antages at være af betydning for kunden, er undtaget i forhold til, hvad der er gængs på markedet. Undtagelserne bør fremgå af selve policeteksten og ikke kun af forsikringsbetingelserne.

Som eksempler på sådanne vigtige dækningselementer kan nævnes, at et selskab, der sælger en familieforsikring skal oplyse, såfremt der ikke er tyveridækning eller cykeldækning. På bilforsikring

skal det angives, såfremt der ikke er fuld kaskodækning. For en husforsikring skal det angives, såfremt der ikke er insekt- og svampedækning eller rørskadedækning. For en ulykkesforsikring skal det angives, hvis der ikke er tandskadedækning, eller hvis der ikke ydes dækning for skader ned til 5 pct. mén.

Et passende niveau for detaljeringsgrad kan fås ved at tage udgangspunkt i Forsikringsoplysningens Værd-at-vide-pjecer, der opregner de gængse, væsentlige dækninger på de enkelte forsikringstyper.

Forsikringstiden

§ 31

Bestemmelsen, som alene gælder for skadesforsikringer, har til formål at sikre, at kunden løbende får mulighed for at danne sig et overblik over sine forsikringer med henblik på at kunne overveje, om der er behov for tilpasninger.

Oplysningen om det eventuelle behov for ændringer af forsikringen kan alene gives ud fra en generel betragtning, mens en mere individuel vurdering fordrer, at der er kontakt mellem selskabet og kunden. Alene i de tilfælde, hvor forsikrede har en ændringsadgang i forsikringen, skal der oplyses om ændringsbehov.

En mulighed er at henlede kundens opmærksomhed på, at vedkommende løbende bør være opmærksom på sine forsikringsbehov, især ved ændringer i vedkommendes liv, så som ægteskab, børn, flytning eller tilvækst i værdi af ejendele.

§ 32

Når der er indtruffet en skade, er det som udgangspunkt kunden, der vælger, på hvilken måde vedkommende anmelder skaden. Det kan dog i forsikringsaftalen være aftalt, at anmeldelse skal ske i papirformat eller på andet varigt medium.

Har kunden valgt at anmelde en skade i papirformat eller på andet varigt medium, vil det som udgangspunkt være naturligt, at det er denne kommunikationsform, som anvendes. Der kan dog være tilfælde, hvor kunden har tilkendegivet, at anden kommunikation kan anvendes.

Det er meget almindeligt, at kunderne ringer til deres forsikringsselskab i tilfælde, når de er i tvivl om dækningen på deres forsikring. Det er således ikke

enhver telefonisk forespørgsel om dækningsomfang, der har karakter af en anmeldelse.

I et meget stort antal sager - ikke mindst forholdsvis mindre skader på skadesforsikringsområdet - afsluttes skadebehandlingen telefonisk. Enten ved at der udbetales en erstatning, eller ved at dækningen afvises. Hvor dette ikke sker i fuld enighed med kunden, skal kunden have mulighed for at få afslaget meddelt i papirformat eller på andet varigt medium med henblik på at kunne overveje sine klagemuligheder.

Kapitel 9

Tilsyn og straffebestemmelser

§ 33

Stk. 1 fastlægger, at Finanstilsynet kan give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med bestemmelser i bekendtgørelsen samt bilag 1 og 2.

Stk. 2 præciserer, at Finanstilsynet skal bede den finansielle virksomhed om en redegørelse, inden der træffes afgørelse i en god skik-sag. Formålet er at sikre, at virksomheden får lejlighed til at kommentere Finanstilsynets afgørelsesgrundlag, inden der træffes afgørelse i sager om god skik. Der er tale om en præcisering af den generelle pligt til parts-høring, der følger af forvaltningslovens § 19.

§ 34

Manglende efterlevelse af et påbud kan straffes med bøde. Desuden kan overtrædelse af § 4, § 5, stk. 1 og 2 samt § 20 straffes med bøde.

§ 35

Bekendtgørelsens § 35 fastsætter, at bekendtgørelsen træder i kraft den 15. oktober 2009.

Bilag 2

Bekendtgørelsens bilag 2 indeholder det standard-skema, som skal anvendes ved dokumentation af den rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom, som instituttet har givet kunden. Skemaet skal udfyldes af instituttet og underskrives af både instituttet og kunden. Såfremt et ægtepar ønsker at optage et lån, vil det være tilstrækkeligt, at kun den ene ægtefælle underskriver standardskemaet. Tilsvarende vil andre repræsentanter for kunden kunne underskrive skemaet.

Når et institut yder lån med sikkerhed i fast ejendom sikret ved tredjemandpant, er det kun låntager, som skal underskrive standardskemaet.

Hvis der foreligger et kundeforhold mellem en forening, fx en sportsforening, og et penge- eller real-kreditinstitut, som er omfattet af § 1, stk. 2, er det den, som på foreningens vegne modtager rådgivning, der skal underskrive skemaet.

Hvis kunden returnerer en underskrevet låneaftale, men undlader at underskrive standardskemaet, er instituttet ikke afskåret fra at udbetale lånet. Instituttet bør i dette tilfælde notere på lånesagen, at der har været fremsendt et rådgivningsskema, men at kunden har undladt at underskrive dette.

Hvis kunden retter i oplysningsskemaet og instituttet ikke kan godkende ændringerne, bør instituttet søge at afklare dette forhold med kunden.

Der er ikke krav om, at skemaet skal anvendes i den form og med den typografi, der følger af bilag 2. De formelle krav til anvendelsen af bilag 2 er opfyldt, så længe bilagets oplysninger er medtaget i den rækkefølge, de er opregnet i bilaget. Der er kun spillerum for at ændre layout, mens det fx ikke er muligt at erstatte individuelle oplysninger med afkrydsning af forskellige standardsvar.

Standardskemaet skal dokumentere den individuelle rådgivning, som kunden har modtaget fra instituttet. Det er imidlertid muligt for instituttet at anvende standardformuleringer ved en række af skemaets punkter, så rådgiveren ikke skal formulere individuel tekst, hver gang skemaet udfyldes. Dette gælder dog kun i forhold til de mere faktuelle oplysninger i skemaet. Det vil således ikke i praksis være muligt at anvende standardformuleringer til punkterne om »begrundelse for valget af lånet i lyset af min økonomiske situation« og »øvrige råd«. Som eksempel på punkter, hvor standardformuleringer kan anvendes, kan nævnes punktet opsigelsesvilkår for det valgte lån, hvor instituttet på forhånd kan have en række standardformuleringer, der kan indsættes i skemaet, afhængigt af hvilket lån, der optages. Disse oplysninger kan ikke gives udelukkende med henvisning til lånevilkårene. Af hensyn til at sikre overskueligheden af skemaet må de enkelte standardformuleringer til de punkter, hvor det er muligt at anvende disse, ikke fremgå af skemaet. Såfremt instituttet anvender standardfor-

muligheder ved f.eks. punktet risikovillighed, skal instituttet sikre, at disse formuleringer er præcise og i det enkelte tilfælde dækker de oplysninger, som kunden har givet. Der skal endvidere altid være mulighed for at tilføje individuel tekst.

De første 4 punkter, som starter med oplysninger om kundens erfaring med at optage lån, er udtryk for »kend din kundeprincippet« jf. bekendtgørelsens §§ 7-9, mens skemaets resterende oplysninger afspejler de oplysninger, der skal gives efter § 14, stk. 2.

Under skemaets punkt om forventninger til lånets reelle løbetid skal det oplyses, om kunden forventer at indfri lånet før lånets udløb. Som eksempel kan nævnes et ungt par, der har købt en lejlighed, men senere forventer at flytte i et parcelhus. Denne oplysning danner basis for rådgivningen om valg af lån, idet størrelsen af indfrielsesomkostninger kan have indflydelse på valg af lån.

Under skemaets punkt om »Øvrige råd«, kan der oplyses om øvrige væsentlige forudsætninger for

rådgivningen jf. også bemærkningerne ovenfor ved § 15.

Standardskemaet skal indeholde oplysning om ÅOP for det valgte lån og for et alternativt lån. Ved et alternativt lån forstås et lån, som vil kunne opfylde kundens lånebehov og er hensigtsmæssigt i forhold til kundens økonomiske forhold, risikovillighed og forventninger til løbetid. Såfremt et institut formidler lån for andre institutter, vil det alternative lån, som udgangspunkt skulle være et formidlet lån. I pengeinstitutter vil det alternative lån som udgangspunkt skulle være et realkreditlån. Beregningen af ÅOP skal så vidt muligt tage udgangspunkt i forudsætninger, der er sammenlignelige med forudsætningerne for det valgte lån. Såfremt det alternative lån har forudsætninger, fx løbetid, fast eller variabel forrentning eller afdragsfrihed, der afviger fra det valgte lån, skal det i forbindelse med rådgivningen oplyses, hvilken betydning forskellene i forudsætninger mellem det alternative og valgte lån har for ÅOP.

Finanstilsynet, den 13. oktober 2009

ULRIK NØDGAARD

/ Ulla Brøns Petersen