

13. maj 2025

Ref. THMA
CLPA

J.nr. 24-007409

Vejledende udtalelse om Finanstilsynets fortolkning af rådgivningsforpligtelsen i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder § 8, stk. 2

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

Tlf. 33 55 82 82
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

1. Finanstilsynets vejledende udtalelser

Finanstilsynet offentliggør vejledende udtalelser om, hvordan en specifik bestemmelse eller samspillet mellem flere regelsæt skal fortolkes. Finanstilsynets vejledende udtalelser angår alene Finanstilsynets fortolkning til anvendelse på Finanstilsynets ressortområde, og er derfor ikke udtryk for andre myndigheders fortolkning. Der er ikke tale om indførelse af nye retsregler.

ERHVERVSMINISTERIET

2. Formål

Formålet med denne vejledende udtalelse er at orientere om Finanstilsynets fortolkning af rådgivningsforpligtelsen i § 8, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder¹ i forlængelse af Finanstilsynets undersøgelse af pengeinstitutters kunderådgivning om indlånsrenter². Undersøgelsen viste, at der er behov for at vejlede pengeinstitutterne om pligten til at rådgive deres kunder om mulighederne for en bedre forrentning af deres indestående, når de er i kontakt med kunderne. Udtalelsen præciserer, hvornår institutterne har pligt til af egen drift at rådgive kunderne om deres mulighed for at opnå bedre forrentning af det positive indestående på deres indlåns-konti.

¹ BEK nr. 330 af 07/04/2016

² https://www.finanstilsynet.dk/tilsyn/rapporter-1/2023/dec/indlaansrenter_131223

3. Det retlige grundlag

Det fremgår af § 8, stk. 1, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at der ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder.

Det følger af § 8, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at en finansiell virksomhed, herunder et pengeinstitut, skal yde rådgivning, hvis kunden beder om det og af egen drift, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

4. Finanstilsynets fortolkning af det retlige grundlag

Bestemmelsen i § 8, stk. 2, angiver ikke, i hvilke specifikke situationer et pengeinstitut af egen drift skal rådgive en kunde, men alene, at pengeinstitutterne har pligt til at yde rådgivning af egen drift, "hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor".

Vejledningen til bekendtgørelsen indeholder eksempler på omstændigheder, som kan tilsige, at der er behov for rådgivning³. Det kan f.eks. være, når kunden har behov for rådgivning under en ekspedition eller i andre tilfælde, hvor rådgivningsbehovet viser sig ved anden kontakt mellem kunde og pengeinstitut.

Vejledningen adresserer ikke specifikt den situation, hvor kunderne har mulighed for at opnå bedre forrentning af deres indestående. Vejledningen giver heller ikke konkrete eksempler på ekspeditioner, hvor et pengeinstitut skal yde rådgivning, eller på, hvornår et rådgivningsbehov konkret viser sig.

I vejledningen anvendes udtrykket "rene" ekspeditioner, hvilket stammer fra en tid, hvor forbrugerne i højere grad fik personlig betjening ved kassen, f.eks. hvis de skulle hæve eller indsætte kontanter. God skik-området er dynamisk og udvikler sig løbende, ligesom hele det finansielle område. Vejledningen skal læses i lyset af, at forholdene i den finansielle sektor kan og vil ændre sig over tid. Der vil derfor være flere og nye tilfælde, hvor en ekspedition er så "enkel", at rådgiveren ikke vil have en rådgivningspligt. På den baggrund benytter denne vejledende udtalelse udtrykket "enkel" ekspedition.

Pengeinstitutterne har som udgangspunkt ikke pligt til at rådgive, hvis kunden alene efterspørger en enkel ekspedition, som den ansatte normalt udfører uden at orientere sig om kundens engagement eller økonomi. Som eksempler på enkle ekspeditioner kan nævnes ind- og udbetalinger,

³ VEJ nr. 9971 af 23/09/2016

pengeoverførsler, valutaveksling, eller lignende henvendelser, hvor den ansatte ikke skal orientere sig om kundens økonomi eller engagement.

Andre henvendelser hvor den ansatte ikke skal orientere sig om kundens økonomi eller engagement vil eksempelvis være, når kunden kontakter pengeinstituttet vedrørende:

- spærring af betalingskort
- aktivering eller bestilling af nyt betalingskort
- misbrugssager/indsigelser mod transaktioner
- glemt PIN-kode
- sletning eller oprettelse af aftaler om betalingsservice
- henvendelser om dødsfald, herunder henvendelser om igangværende dødsbobehandling
- hvidvaskundersøgelser, hvor instituttet har stillet kunden nogle spørgsmål
- oprettelse eller ændring af fuldmagt
- forhøjelse af det maksimale beløb kunden kan overføre pr. dag
- salg af forsikring
- indsendelse af købsordrer
- udnyttelse af tegningsretter.

Ved indlån skal pengeinstitutterne i visse situationer være opmærksomme på at rådgive om kundernes mulighed for at opnå bedre forrentning af deres indestående. Reglerne om at yde rådgivning gælder for alle kundetyper uanset formue eller forretningsomfang.

Pengeinstitutterne er kun forpligtet til at yde rådgivning om kundernes mulighed for at opnå bedre forrentning i forhold til produkter med identisk risiko-profil, som f.eks. ved skift fra en lønkonto til en opsparingskonto med tre måneders binding. Rådgivningspligten omfatter derimod ikke rådgivning om f.eks. at skifte fra en indlånskonto til et investeringsprodukt.

Det følgende afsnit gennemgår to situationer, hvor rådgivning af egen drift efter bekendtgørelsens § 8, stk. 2, kan være relevant.

Konkret behandling af kundens økonomi

Når pengeinstitutterne – uanset i hvilken sammenhæng – konkret behandler eller på anden måde gennemgår en kundes økonomi, skal institutterne af egen drift yde rådgivning til kunden. Rådgivningen skal omfatte en vurdering af, om kundens indestående bliver forrentet hensigtsmæssigt i forhold til de produkter, som instituttet tilbyder.

Som eksempel på situationer, hvor et pengeinstitut gennemgår en kundes økonomi, kan nævnes, 1) når instituttet foretager en

kreditværdighedsvurdering i forbindelse med optagelse af et boliglån, 2) når instituttet sammen med kunden gennemgår mulige investerings- og pensionsprodukter, eller 3) når instituttet opretter nye konti. Sidstnævnte gælder kun, når kunden er i direkte kontakt med pengeinstituttet, og ikke når kunden benytter selvbetjening via mobil- eller netbank.

Øvrig kontakt med kunden

Rådgivningsforpligtelsen gælder som udgangspunkt også, når et pengeinstitut i øvrigt er i kontakt med en kunde, og det er tydeligt for instituttet, at kunden kan opnå bedre forrentning af sit indestående.

Et eksempel herpå kan være, når kunden kontakter instituttet for at oprette en betalingskonto, f.eks. en budgetkonto. Hvis det under denne kontakt bliver tydeligt for instituttet, at kunden har indestående, som kunden kan opnå en bedre forrentning af, skal der ydes rådgivning herom.

5. Pengeinstitutternes forpligtelse til at yde rådgivning på andet hjemmelsgrundlag end bekendtgørelsens § 8, stk. 2

Foruden ovennævnte to situationer om henholdsvis gennemgang af kundens økonomi og øvrig kontakt med kunden, hvor omstændighederne tilsiger, at pengeinstitutternes skal yde rådgivning, kan der være andre situationer, hvor et pengeinstitut ligeledes vil være forpligtet til at yde rådgivning.

Hvis et pengeinstitut har tilkendegivet overfor en kunde, at det løbende vil yde rådgivning, som er relevant for den enkelte kunde, bør instituttet leve op til det løfte, ved af egen drift at rådgive kunden i overensstemmelse med instituttets konkrete kunderådgivningspolitik eller -koncept.

Et eksempel kan være, når et pengeinstitut markedsfører en kunderådgivningspolitik eller -koncept, i hvilket instituttet lover løbende at holde øje med kundens produkter med henblik på en helhedsorienteret og proaktiv rådgivning.

I sådanne situationer vurderer Finanstilsynet, at pengeinstituttet vil være forpligtet til at yde rådgivning indenfor rammerne af deres markedsføring, i medfør af den generelle god skik-regel i bekendtgørelsens § 3, men med respekt for markedsføringsreglerne, jf. nedenfor.

6. Særligt i forhold til markedsføringsreglerne

Når pengeinstitutterne har pligt til at yde rådgivning efter bekendtgørelsens § 8, stk. 2, vil institutterne ikke overtræde markedsføringslovens forbud mod uanmodede henvendelser til bestemte aftagere (spamforbuddet), når de

henvender sig ved hjælp af elektronisk post mv. Det er dog en forudsætning, at henvendelserne kun indeholder den rådgivning, som de er forpligtet til at yde, og ikke i øvrigt indeholder omtale af eller tilbud om salg af andre finansielle produkter.

Hvis et pengeinstitut som led i sin rådgivningsforpligtelse vurderer, at kunden kan opnå bedre forrentning af indeståendet på sin lønkonto, er det ikke i strid med spamforbuddet, at instituttet kontakter kunden for at rådgive denne om placering af disse midler på en anden indlånskonto. Pengeinstituttet må dog ikke samtidig omtale eller tilbyde andre finansielle produkter, som ikke har identisk risikoprofil eller ikke har relation til rådgivningen om bedre forrentning. Det betyder f.eks., at rådgivning om investeringsprodukter som et alternativ til at opnå et bedre afkast, ikke vil være undtaget spamforbuddet, jf. ovenfor.

For så vidt angår pengeinstituttets henvendelser til kunder, som ikke er omfattet af ovennævnte situationer under pkt. 4 og 5 i denne vejledende udtalelse, skal instituttet være opmærksomt på markedsføringslovens regler og Forbrugerombudsmandens vejledninger på området.