

Ministerium: Erhvervs- og Vækstministeriet  
Journalnummer: Erhvervs- og Vækstmin.,  
Finanstilsynet; j.nr. 162-0047

Senere ændringer til forskriften  
Ingen

## 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 finansiel virksomhed, der foreskriver, at finansielle virksomheder skal handle i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet.

Vejledningen erstatter vejledning nr. 9055 af 13. februar 2013 til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder indeholder en udmøntning af samfundets krav til, hvordan finansielle virksomheder skal opføre sig.

Såfremt en virksomhed ikke overholder bekendtgørelsens regler, kan Finanstilsynet påbyde virksomheden at berigtige de forhold, der strider imod bekendtgørelsens regler, jf. § 36. Undlader virksomheden at efterkomme et påbud, kan den straffes med bøde, jf. § 37.

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 krav på civilretligt grundlag.

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, f.eks. i kreditaftaleloven, forsikringsaftaleloven og lov om visse forbruger aftaler.

Bekendtgørelsen stiller i flere bestemmelser krav om, at informationer/aftaler etc. skal foreligge i papirformat eller på et andet varigt medium, f.eks. som en elektronisk fil, som kunden selv kan gemme elektronisk eller printe ud. Det afhænger af aftaleforholdet mellem kunden og den finansielle virksomhed, i hvilket omfang kommunikation i et løbende aftaleforhold kan ske i elektronisk form. Det vil derfor være muligt at aftale, at al kommunikation mellem kunden og den finansielle virksomhed sker i elektronisk form. Såfremt aftaleforholdet ikke regulerer i hvilken form, kommunikation skal foregå, vil den finansielle virksomhed kunne anvende elektronisk kommunikation. Den finansielle virksomhed bør dog varsle i rimelig tid, at den overgår til elektronisk kommunikation, hvis den hidtil har anvendt skriftlig kommunikation. 3 måneder vil som udgangspunkt være rimelig tid.

En finansiel virksomhed, der anvender elektronisk kommunikation, skal iagttage markedsføringslovens § 6 om forbud mod elektronisk markedsføring.

## Kapitel 1

### *Anvendelsesområde*

#### *§ 1*

Det valgte anvendelsesområde i stk. 2 svarer til det, som kendes fra de finansielle ankenævn, 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 erhvervskundeforhold falder ind under stk. 2, kan de respektive finansielle ankenævns praksis derfor tillægges betydning.

I vurderingen af, om et kundeforhold kan karakteriseres som et erhvervskundeforhold, som ikke adskiller sig væsentligt fra et privatkundeforhold efter 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 stk. 2 eller ikke. 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 stk. 2 af én type finansiell virksomhed, mens en anden type finansiell virksomhed ikke finder, at kundeforholdet falder ind under stk. 2. Eksempelvis vil et penge- eller realkreditinstitut, som yder lån til en mindre erhvervsdrivende, der driver erhvervsmæssig virksomhed fra et lokale i sin beboelsesejendom, kunne vurdere, at kundeforholdet ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold, mens et forsikringselskab, 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.

Andelsboligforeninger er som hovedregel omfattet af bekendtgørelsen. Det betyder f.eks., at disse foreninger skal have udleveret et skema, jf. bekendtgørelsens bilag 2 eller 3, når de optager lån med pant i fast ejendom.

Det fremgår af bestemmelsen, at § 4, stk. 4, §§ 5 og 21 og bilag 1 kun gælder for private kundeforhold.

Der gives i stk. 4 mulighed for, at bekendtgørelsens regler om varsling af ændringer i gebyr og renter kan fraviges ved individuel aftale herom i erhvervsmæssige forhold.

Stk. 6-9 fastsætter hvilke af bekendtgørelsens bestemmelser, der finder anvendelse for forsikringselskaber.

Livs- og pensionsforsikringer samt personforsikringer, der er tegnet i tilknytning til en livs- eller pensionsforsikring undtages med stk. 7 fra varslingsreglerne i § 6, stk. 3 og 4, og § 35. Med tilknyttet 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 og § 35, 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. Personforsikringer, der er integreret i en livs- eller pensionsforsikring er ligeledes undtaget fra § 6, stk. 3 og 4 og § 35, ud fra 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.

Stk. 8 bestemmer, at § 30, 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 kunde. 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.

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. 6-9. 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.

§§ 15 og 16 finder, jf. stk. 11, ikke anvendelse ved aftaler om lån med sikkerhed i fast ejendom med en hovedstol på 100.000 kr. eller mindre. Denne undtagelse er begrundet i, at de særlige regler om rådgivning om lån med sikkerhed i pant ejendom har til formål at beskytte forbrugere, der optager større lån i forbindelse med køb af fast ejendom. Lån på eller under 100.000 kr. vil ofte have karakter af lån til forbrug.

Hvis der samtidig optages flere lån med sikkerhed i samme faste ejendom og i samme institut, finder §§ 15 og 16 dog anvendelse, hvis lånenes hovedstol tilsammen udgør over 100.000 kr.

Stk. 11 undtager kun rådgivningsforpligtelsen for små lån efter §§ 15 og 16. De almindelige rådgivningsregler efter § 8 finder derfor forsat anvendelse. Det er efter § 8, stk. 5, ikke muligt at udbyde lån med pant i fast ejendom uden rådgivning.

§ 20 er endvidere omfattet af undtagelsesbestemmelsen i stk. 11, så denne bestemmelse ikke finder ikke anvendelse på aftaler om lån med sikkerhed i fast ejendom med en hovedstol på 100.000 kr. eller derunder.

Det er lånets størrelse og ikke pantebrevets størrelse, der er afgørende for, om undtagelsesbestemmelsen i stk. 11 finder anvendelse.

## § 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 10, 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 om den finansielle virksomheders 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 virksomhed 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.

Det vil som udgangspunkt udgøre en overtrædelse af bekendtgørelsens § 3, hvis et pengeinstitut foretager modregning i sociale ydelser, som er nødvendige til at opretholde en beskeden levelfod eller i indestående på budgetkonti, medmindre indeståendet har karakter af opsparing til fri rådighed. Dette gælder også, hvis et pengeinstitut foretager modregning i beløb, der fejlagtigt indsættes på en konto i et pengeinstitut, hvor kunden ikke længere har en konto, f.eks. på kundens tidligere NemKonto.

Reglerne om modregning forhindrer ikke, at et pengeinstitut kan yde et enkeltstående mindre bevilliget overtræk for at dække nødvendige leveomkostninger kort tid før, der indsættes sociale ydelser på en konto, som herefter udlignes, når de sociale ydelser indsættes på kontoen. Tilsvarende gælder for bevilligede overtræk.

Markedsføringsmateriale skal indeholde en afbalanceret beskrivelse af produktets egenskaber og de risici, der er forbundet med produktet. Materialet skal kunne forstås og læses af en gennemsnitsforbruger. Ved markedsføring af højrentekonti, hvor der er mulighed for indskud på over 100.000 euro, skal institutterne oplyse om begrænsningerne i Indskydergarantifondens dækning, da information herom er relevant for, at kunden kan træffe sit valg på et velinformeret grundlag.

Principperne for rentefastsættelsen i en låneaftale, f.eks. at renten varierer i henhold til en referencerente, kan kun ændres, hvis banken i selve låneaftalen har taget et udtrykkeligt forbehold for at kunne ændre rentefastsættelsen. En generel henvisning til bankens almindelige forretningsbetingelser kan ikke udgøre et udtrykkeligt forbehold om at kunne ændre principperne for, hvorledes renten fastsættes. Et pengeinstitut vil dog kunne erstatte en referencerente med en anden tilsvarende, hvis den oprindelige sats ophører.

Finansielle virksomheder skal i forbindelse med salg m.v. 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 § 21 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 vil være i strid med § 43 i lov om finansiell 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. De hensyn, der ligger bag forbuddet om uanmodet henvendelse i markedsføringsloven og forbrugeraftaleloven, nemlig at der er tale om en aggressiv og anmassende fremgangsmåde – kan også gøre sig gældende over for aktionærer, og en sådan henvendelse vil derfor kunne være i strid med god skik og redelig forretningspraksis.

Der henvises til Finanstilsynets hjemmeside, [www.finanstilsynet.dk](http://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 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 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-

re, 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, f.eks. ved markedsføring som fejlagtigt angiver, at en finansiel 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 f.eks. samlerabatter og tilbud.

Der vil også være tale om en overtrædelse af bestemmelsen, såfremt en finansiel 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 markedsføringsmateriale 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 uhensigtsmæssig 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.

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 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 finansiel 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 finansiel 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 kundeforhold, 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. § 40, 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 efter 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 offentligt begreb.

Definitionen indeholder tre betingelser for, at der foreligger en opfordring til køb. Der skal for det første angives en karakteristik 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 finansiel 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, f.eks. en standardrejseforsikring, hvorimod f.eks. 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 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 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 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, såfremt den klageansvarliges funktion er anderledes, end hvad der er sædvanligt inden for branchen, jf. stk. 1, nr. 4.

Ifølge 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 efter stk. 1, nr. 6, gives oplysning om pris inklusive 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 stk. 1 og 2 er strafbelagt, jf. § 37, stk. 1, 2. pkt.

## § 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 m.v. 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 f.eks. 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 derfor 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.

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 pengeinstituttet må gøre kunden opmærksom på. Hvis kunden fastholder sit ønske, skal pengeinstituttet 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.

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-, bidrag- eller provisionsklausuler. De omstændigheder eller typer af omstændigheder, der kan udløse ændringer, skal være klart fremhævet i aftalen. Disse kriterier skal således tydeligt fremgå af aftalevilkårene, f.eks. de almindelige forretningsbetingelser, som kan være tilgængelig på instituttets hjemmeside. En kunde bør efter anmodning kunne få tilsendt de almindelige forretningsbetingelser. Dette gælder både for pengeinstitutternes indlån og udlån.

Forbuddet mod at forbeholde sig en vilkårlig adgang til at ændre i renter, bidrag eller andet vederlag medfører, at vilkår som f.eks. at ”markeds-mæssige forhold” begrunder en renteændring vil være i strid med § 6, stk. 3, medmindre der indsættes en ikke udtømmende række eksempler på, hvad begrebet kan dække over. Tilsvarende gælder for vilkåret ”konkurrencemæssige forhold begrunder en rente- eller gebyrændring”. Såfremt der foretages en ændring, der ikke er begrundet i et af de anførte eksempler, skal dette

anføres i begrundelsen for ændringen. Bestemmelsen finder anvendelse for alle finansielle virksomheder, f.eks. penge- og realkreditinstitutter.

Det fremgår af stk. 4, at i løbende kundeforhold kan ændringer til ugunst for kunden af renter, bidrag eller andet vederlag ikke finde sted uden et varsel, som ikke må være kortere end en måned. Dette gælder dog ikke ændringer, der er begrundet i udefrakommende forhold, som den finansielle virksomhed ikke har indflydelse på. Således skal ændringer i renten, der skyldes ændringer i en referencesats eller refinansiering af variabelt forrentede lån på baggrund af obligationsudstedelse, meddeles i henhold til kreditaftalelovens § 9, stk. 3 og 4. Ændringer i gebyrer, bidrag eller andet vederlag for boliglån skal varsles med 3 måneders varsel. Varsling af ændringer skal begrundes, så kunden har mulighed for at vurdere baggrunden for ændringen. Såfremt der er flere begrundelser for en ændring, skal samtlige begrundelser anføres. Bestemmelsen supplerer kreditaftalelovens § 9, der anfører, at ændringer i renten skal varsles på varigt medium. Bestemmelsen indeholder imidlertid ikke regler om varslets længde.

Ved enhver ændring i bidrag og ved væsentlige ændringer i andet vederlag eller ved opkrævning af et nyt vederlag skal varslingen ske til kunden ved individuel kommunikation, inden ændringen får virkning. Det vil sige, at ændringen ikke kan gennemføres ved annoncering i dagspressen. Såfremt kunden har ret til at opsige aftalen, skal dette fremgå af varslingen samt i hovedtræk, under hvilke betingelser kunden kan opsige aftalen.

Ved en væsentlig ændring forstås som udgangspunkt en stigning på 10 pct. eller mere, med mindre ændringen er ubetydelig i forhold til hovedydelsens værdi. Ved vurderingen, af om der er tale om en væsentlig ændring, vil det endvidere indgå i vurderingen, om der sker eller er sket hyppige ændringer i det pågældende gebyr. Ved hyppige ændringer vil ændringer under 10 pct. kunne blive anset for en væsentlig ændring, hvis ændringerne samlet set overstiger 10 pct..

Stk. 5 forpligter den finansielle virksomhed, på nær forsikringselskaber, til at give en begrundelse for en opsigelse. Det nærmere indhold af dette kriterium skal forstås i overensstemmelse med Pengeinstituttankenævnets praksis vedrørende opsigelse af aftaler med deres kunder.

Som eksempel kan det nævnes, at det vil være en saglig begrundelse at opsige en uudnyttet kreditfacilitet med henvisning til, at instituttet vil nedbringe sine risici eller at ændre sin forretningsmodel.

Det følger af § 3 b i forsikringsaftaleloven, at forsikringselskaber har en udtrykkelig pligt til efter anmodning at begrunde et afslag på at tegne en forsikring og en opsigelse af en allerede indgået forsikring. Det følger af § 3 i denne bekendtgørelse, at en begrundelse for at nægte at tegne en forsikring skal være sagligt begrundet.

Kollektive ordninger kan være kendetegnet ved, at forsikringselskabet ikke har kendskab til den enkelte kundes identitet. Dette gælder både forsikringsordninger etableret som led i et organisationsforhold og et ansættelsesforhold. I sådanne situationer giver bestemmelsen i stk. 6 mulighed for, at forsikringselskabet overlader visse informationsforpligtelser efter bekendtgørelsen til en fysisk eller juridisk person, der er bemyndiget hertil, f.eks. 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 forsikringselskabet efter aftale overlader en informationsforpligtelse til en anden, selvom selskabet har kendskab til kundernes identitet, f.eks. hvor selskabet efter aftale overlader informationsforpligtelsen til en forsikringsmægler.

## Kapitel 3

### *Rådgivning om markedsføring rettet mod børn og unge*

#### § 7

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

Bestemmelsen medfører, at markedsføring og rådgivning skal tage udgangspunkt i de erfaringer og den viden, som den unge besidder. Det medfører, at der i rådgivningen typisk skal gives flere informationer og forklaringer om det finansielle produkt, end når der ydes rådgivning til en voksen person. Tilsvarende gør sig gældende ved markedsføring.

Bestemmelsen kan ikke umiddelbart danne grundlag for egentlige forbud eller påbud. Den fungerer som en referenceramme eller agtsomhedsnorm, som de finansielle virksomheder skal udforme deres markedsføring og rådgivning rettet mod børn og unge indenfor. Bestemmelsen vil derfor have betydning for anvendelsen af de øvrige bestemmelser i bekendtgørelsen, når målgruppen er børn og unge.

## Kapitel 4

### *Rådgivning*

§§ 8-10 er en udmøntning af »kend din kunde-princippet«. Princippet er her udstrakt til at gælde alle typer finansiell 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 f.eks., 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, nedsparingslån 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, f.eks. 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 finansiell virksomhed, ikke er berettiget til at indløse garantkapital.

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 §§ 9 og 10 finder ikke anvendelse på pengeinstitutters forvaltningsafdelinger, der forvalter midler, der hidrører fra personer under værgemål, ikke-erhvervsdrivende fonde og båndlagte kapitaler.

## § 8

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
- 3) 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.

Stk. 2, fastslår, at rådgivning som beskrevet i 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. Uanset forpligtelsen til at yde rådgivning, vil en finansiell virksomhed dog kunne henvise kunden til anden rådgivning i tilfælde, hvor kunden efter den finansielle virksomheds vurdering kan have behov for rådgivning om spørgsmål, som ligger uden for den finansielle virksomheds sædvanlige ekspertiseområde jf. § 13, når dette er en forudsætning for, at kunden kan træffe endelig beslutning om at optage f.eks. et lån eller tegne en pensionsordning.

Der er ikke pligt til at rådgive, hvis kunden alene efterspørger en »ren« ekspedition, jf. dog §§ 2 og 15. Som eksempler på »rene« ekspeditioner kan nævnes ind- og udbetalinger, pengeoverførsler og valuta-veksling. Der skal dog rådgives, hvis »omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor«. 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 med den finansielle virksomhed. Der vil endvidere altid være behov for rådgivning i forbindelse med optagelse af lån i fremmed valuta på grund af risikoen for valutakursudsving. Dette gælder dog ikke større virksomheder, som har den fornødne indsigt til at kunne forstå de risici, der er forbundet med at optage lån i fremmed valuta.

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. Som eksempel kan nævnes, at instituttet har påtaget sig en forpligtelse til at foretage låneovervågning for at vurdere, om kunden bør omlægge sine lån. Ved påtagelse af en sådan forpligtelse bør instituttet klargøre forpligtelsens indhold overfor kunden, f.eks. forklare hvad en låneovervågning går ud på.

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 valg m.v. ikke er relevant. I ordninger uden valgmu-

ligheder er der normalt alene behov for at oplyse den enkelte kunde 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, jf. således §§ 21-22. 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.

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 § 15.

Stk. 3, 3. pkt., om oplysning om risici skal sammenholdes med § 15, stk. 3, samt bilag 2 og 3 om muligheden for kurssikring. På forsikringsområdet vil det være relevant at oplyse om størrelsen af en eventuel selvrisiko. I forbindelse med optagelse af lån i fremmed valuta skal der oplyses om betydningen af valutakursændringer for ydelser i henhold til lånet, herunder i kombination med en eventuel rentestigning.

Stk. 4 fastslår, at når en finansiel virksomhed yder rådgivning, skal den oplyse kunden, at der ikke er tale om uafhængig rådgivning, og at rådgivningen kun omfatter de produkter, som den finansielle virksomhed udbyder. Dette gælder dog ikke, hvis den finansielle virksomhed kan dokumentere, at rådgivningen er uafhængig. Dette vil være tilfældet, når resultatet af rådgivningen hverken direkte eller indirekte påvirker den finansielle virksomheds indtjening. Oplysning efter stk. 4 skal gives i starten af rådgivningsforløbet. Oplysningen skal gives i den form, rådgivningen ydes. Det vil sige, at hvis rådgivningen ydes mundtligt, skal oplysningen om, at der ikke er tale om uafhængig rådgivning, gives mundtligt. Bestemmelsen finder ikke anvendelse ved rene ekspeditioner, hvor der ikke ydes rådgivning. Såfremt en kunde har kontakt med den finansielle virksomhed flere gange i løbet af et samlet forløb, der leder op til indgåelse af en aftale om et finansielt produkt, f.eks. ved optagelse af lån til køb af fast ejendom, skal virksomheden kun give meddelelse efter stk. 4 en gang i begyndelsen af forløbet.

Stk. 5 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 f.eks. 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 eksempelvis ved telefonisk henvendelse til pengeinstituttet eller ved personligt fremmøde på udvalgte lokaliteter. Denne undtagelsesmulighed finder ikke anvendelse for lån med sikkerhed i fast ejendom.

#### *§§ 9 og 10*

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. F.eks. 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.

Den finansielle virksomhed skal tilpasse sin rådgivning efter den enkelte forbrugers viden og erfaringer med finansielle forhold, så forbrugeren får tilstrækkelige forudsætninger til at kunne træffe sin beslutning. Den finansielle virksomhed skal i den forbindelse tage særligt hensyn til svage forbrugere, som f.eks. på grund af handicap eller alderdomssvækkelse har vanskeligt ved at varetage sine interesser.

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

§ 9, stk. 2, sammenholdt med § 10 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. Det bør indgå i overvejelserne af, om den finansielle virksomhed bør anmode kunden om at opdatere sine oplysninger, hvor gamle disse oplysninger er, og om der er indtrådt væsentlige ændringer i kundens forhold, eksempelvis skilsmisse, nyt arbejde el.lign.

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

## § 11

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.

Når en finansiel virksomhed rådgiver om lån, skal virksomheden som led i rådgivningen oplyse om de årlige omkostninger i procent for de enkelte lån, uanset om det er et lån med pant i fast ejendom. Der skal først oplyses et ÅOP efter bestemmelsen, når der i rådgivningsforløbet er konkretiseret et lånebehov, og der indhentes et lånetilbud. Ved præsentation af ÅOP for alternative lån skal der lægges vægt på lån, der kan dække forbrugerens behov. Det bør af hensyn til sammenligneligheden tilstræbes, at der vælges et lån med samme løbetid.

Bestemmelsen svarer til, hvad der gælder for lån med pant i fast ejendom, jf. § 15, stk. 2, nr. 2, og skal sikre, at kunden får oplysning om ÅOP som led i rådgivningssamtalen.

Bestemmelsen supplerer reglerne i kreditaftaleloven, hvorefter ÅOP skal oplyses i låneaftalen.

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.

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 vedrørende konkurrerende produkter eller konkrete priser. Der henvises til omtalen af § 15, hvor sammenhængen mellem § 15 og § 11, stk. 3, uddybes.

## § 12

Bestemmelsen 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.

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

Som eksempler på tilfælde, hvor den finansielle virksomhed i rådgivningssituationen har en særlig interesse i rådgivningens resultat udover den almindelige indtjening kan nævnes tilfælde, hvor pengeinstituttet rådgiver om finansielle produkter udstedt af virksomheden selv. Det kan f.eks. være simple egen-kapitalprodukter (aktier, garantbeviser, kapitalbeviser og andelsbeviser), mere sofistikerede hybride finansielle produkter med konverteringsegenskaber, efterstillede obligationer eller betingede konverterbare produkter (Co-Cos). I disse tilfælde har pengeinstituttet en særlig forpligtelse til at tage hensyn til håndtering af potentielle interessekonflikter og inden rådgivningen informere kunden om arten og omfanget af pengeinstitutts særlige interesse.

Finansielle virksomheder skal efter stk. 2 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 f.eks. 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 f.eks., 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 rådgivningen til kunden eller salget af en finansiell ydelse, følger det af 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.

### § 13

Efter stk. 1 skal en finansiell virksomhed i forbindelse med rådgivning om finansielle produkter, der kan have skatteretlige konsekvenser for kunden, oplyse om principper for beskatningen i forbindelse med det pågældende produkt. Herved menes ikke personlige anbefalinger om skattemæssige forhold men generelle principper om beskatning i forhold til de produkter, som tilbydes til kunden. Den finansielle virksomhed skal oplyse om de skatteretlige regler, som bliver aktiveret af kundens finansielle dispositioner, som er genstand for rådgivningen. Hvis et pengeinstitut rådgiver en kunde om optagelse af lån til renovering af kundens faste ejendom, skal pengeinstituttet oplyse kunden om, at kunden f.eks. vil få et rentefradrag. Instituttet skal derimod ikke oplyse kunden om muligheden for at få et håndværkerfradrag, når låneprovenuet anvendes til køb af håndværkerkydelser. Dette skyldes, at håndværkerfradraget ikke er en skattemæssig konsekvens, der udløses af lånoptagelsen. Her vil pengeinstituttet kunne henvise til anden rådgivning, jf. stk. 1, 2. pkt. I eksemplet med optagelsen af lånet skal den finansielle virksomhed endvidere oplyse

kunden, hvor stort rentefradraget vil være, når der optages et lån. De finansielle virksomheder er herudover ikke forpligtet til at fortage konkrete skattemæssige konsekvensberegninger for kunderne. Det betyder, at et pengeinstitut eksempelvis ikke er forpligtet til at regne kundens fremtidige skat ud, da denne kan være påvirket af andre forhold, f.eks. hvad låneprovenuet anvendes til. For så vidt angår dette spørgsmål, skal pengeinstituttet kunne henvise kunden til at modtage rådgivning andetsteds. Tilsvarende gælder spørgsmålet om de skatteretlige konsekvenser, hvis en kunde køber en lejlighed som forældrekøb til sit barn.

En finansiell virksomhed er ikke forpligtet til at rådgive om udenlandske skatteforhold. F.eks. skal et pengeinstitut ikke oplyse en kunde, som vil optage et lån, og som ikke er skattepligtig i Danmark, om, at der efter udenlandsk ret er adgang til et skattefradrag for renter.

Bekendtgørelsens § 13 suppleres af § 12, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1370 af 21. december 2012 om beskattningen af pensionsordninger, hvorefter livsforsikringsvirksomheder ved indgåelse af aftaler om oprettelse af en pensionsordning med løbende udbetalinger, bortset fra en ophørende livrente, der omfattes af bestemmelserne i Pensionsbeskatningslovens § 18, stk. 3-5, skal gøre ejeren af ordningen opmærksom på fradragsreglerne i lovens § 18, stk. 3-7.

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 beskattning ved udbetaling af livs- og pensionsforsikring samt kapital- og ratepensionsordninger. I stedet for at yde rådgivning om offentlige tilskudsmuligheder kan kunden henvises til anden relevant rådgivning herom. Den finansielle virksomhed er forpligtet til at henvise til rådgivning om offentlige ydelser, hvis den finansielle virksomhed er eller burde være opmærksom på, at dette forhold kan være af væsentlig økonomisk betydning for at modtage offentlige tilskud eller andre økonomiske fordele, f.eks. hjemmehjælp.

#### § 14

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 f.eks. muligheden for at forsyne en bankbog med »mærke«, således at der alene kan hæves penge på bankbogen af tredjemand ved samtidig oplysning af mærket. For så vidt angår sikkerhed i forbindelse med brug af betalingsinstrumenter henvises til lov om betalingstjenester.

### Kapitel 5

#### *Særlige regler om rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom, herunder tilbud af visse lån med sikkerhed i fast ejendom*

§§ 15 og 16 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 §§ 15 og 16 anvendelse, hvis kunden optager et lån til modernisering af kundens ejendom, og ejerpantebrevet anvendes som sikkerhedsstillelse herfor. Derimod finder §§ 15 og 16 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, f.eks. i tilknytning til en lønkonto.

Gældsovertagelse i forbindelse med ejerskifte er omfattet af §§ 15 og 16. 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 §§ 15 og 16, hvis kunden i forbindelse med gældsovertagelsen overvejer andre lån. Instituttet skal dog være opmærksom på den almindelige rådgivningspligt efter § 8,



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.

§§ 15 og 16 finder som udgangspunkt ikke anvendelse ved ændring af refinansieringsfrekvensen for rentetilpasningslån. Såfremt der sker en væsentlig ændring i risikoprofilen, skal der dog ske rådgivning. Dette vil være tilfældet, hvis der skiftes til en refinansieringsfrekvens på 9 år eller mere.

Hvis kunden repræsenteres af en særlig rådgiver, f.eks. en advokat, revisor eller finansiell rådgiver, der i medfør af lovgivningen skal have en ansvarsforsikring el.lign., finder rådgivningsreglerne i §§ 15 og 16 som udgangspunkt ikke anvendelse, medmindre omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor. For ejendomsmæglere gælder dette dog kun mæglere, der er antaget af kunden.

### § 15

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. § 11, 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. Produkttyper kan både omfatte produkttyper, der består af et lån og produkttyper, der består af en lånepakke.

Stk. 1, skærper forpligtelsen efter § 11, stk. 3, til at informere om relevante produkttyper på markedet. Efter stk. 1 er det i modsætning til § 11, 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 § 11, stk. 3, er instituttet derimod ikke forpligtet til at informere om bestemte konkurrerende produkter eller priser på disse produkter. Informationen efter stk. 1, kan derfor som efter § 11, 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 f.eks. realkreditlån med og uden afdrag, realkreditlån med fast forrentning og variabel forretning, 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 stk. 1, til at oplyse om et ganske bestemt lån med variabel rente udbudt af et bestemt pengeinstitut eller realkreditinstitut.

Stk. 2, bestemmer, at der ved rådgivningen efter § 8, 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 afdækningen 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 f.eks. 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 fastforrentet lån, og derfor blot anmoder instituttet om at udføre denne beslutning.

Det er formålet med reglerne i § 15, at kunden skal sikres et godt og fyldestgørende grundlag for at træffe beslutning om hvilket lån, den pågældende ønsker at optage. Oplysningerne efter stk. 2 skal derfor være klare og dækkende, idet man tager hensyn til kundens vidensniveau.

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. 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. 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 der ved rådgivningen særligt gøres 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.

Stk. 2, nr. 2, bestemmer, at kunden skal have oplyst de årlige omkostninger i procent (ÅOP) på rådgivningstidspunktet ved de relevante lån. Ved gældsovertagelse beregnes ÅOP med udgangspunkt i restgælden og de kreditomkostninger, der påløber i resten af løbetiden samt eventuelle omkostninger i forbindelse med gældsovertagelsen. 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 lånets udløb, skal kunden gøres opmærksom på, hvorledes dette indvirker på ÅOP, jf. stk. 2, nr. 1.

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.

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. stk. 2, nr. 1. Rådgivning om disse egenskaber er især vigtige i de tilfælde, hvor kunden forventer at indfri lånet før lånets udløb.

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

Bestemmelsen supplerer bekendtgørelsens § 11, 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 stk. 2, nr. 5, sikres det, at instituttet ikke kun oplyser kunden om, at instituttet har et prisspænd 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 pct. af kundemassen med de billigste og dyreste lån skæres væk. Herved gives oplysning om det prisspænd, som 80 pct. af kunderne tilbydes.

Ifølge stk. 3, 1. pkt., forstås ved lånepakker en flerhed af lån, der udbydes samlet, og hvor lånene er betingede af hinanden. Bestemmelsen omfatter udelukkende lånepakker, hvor det er penge- eller realkreditinstituttet, der har sammensat lånepakkerne som en samlet finansiering.

Det følger af stk. 3, 2. pkt., at for lånepakker skal oplysninger efter stk. 2, nr. 1 og 2, gives for den samlede lånepakke og for hvert lån, der indgår i lånepakken. Det vil sige, at penge- eller realkreditinstituttet skal oplyse om de væsentligste egenskaber for hvert af de lån, der indgår i lånepakken og for den samlede lånepakke, herunder fordele og ulemper vurderet i forhold til kunden. Tilsvarende gælder oplysninger ÅOP.

Stk. 4 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.

## § 16

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 standard-skema, som opfylder kravene i bilag 2. Når der samtidig indgås aftale om flere lån, der ikke udgør en lånepakke, skal der i overensstemmelse med tilsynets praksis, udfyldes et skema pr lån. Når de valgte lån er en lånepakke, anvendes standardskemaet i bilag 3 for den samlede lånepakke. Instituttet kan vælge, hvornår det vil lade kunden underskrive standardskemaet, så længe det sker senest ved indgåelse af låneaftalen jf. dog 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, f.eks. 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.

§ 16 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«.

## § 18

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

## § 19

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 § 15, ligesom indfrielsestilbuddet skal indeholde de oplysninger, der kræves efter § 18. 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 tilbudet 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.

## § 20

Bestemmelsen finder kun anvendelse, når en kunde skal optage et nyt lån, herunder et tillægslån. Bestemmelsen finder derfor ikke anvendelse ved låneomlægning og refinansiering af eksisterende lån.

Bestemmelsen indebærer, at penge- og realkreditinstitutter ved nye lån med pant i fast ejendom som udgangspunkt kun må tilbyde lån med variabel rente, afdragsfrihed eller begge dele til kunder, som ville kunne finansiere deres bolig med et 30-årigt fastforrentet lån med afdrag. Kreditvurderingen af kunden sker efter det pågældende instituts sædvanlige kreditpolitik.

Bestemmelsen finder kun anvendelse på lån med pant i fast ejendom, hvor lånet ligger inden for de lånegrænser, der følger af § 5 i lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v.

Der er mulighed for at fravige bestemmelsen i ganske særlige tilfælde, hvor kunden er i økonomiske vanskeligheder eller vil kunne komme i økonomiske vanskeligheder, hvis betingelsen i stk. 1, skulle fastholdes. Det vil således være muligt at tilbyde et lån til en kunde i betalingsvanskeligheder, selvom bestemmelsens krav ikke er opfyldt. Dette vil kunne være aktuelt, hvor en kunde som følge af sygdom, skilsmisse, dødsfald, arbejdsløshed og midlertidig indtægtsnedgang har behov for en lavere ydelse, som vil kunne afværge en tvangsauktion. Tilsvarende vil der være mulighed for at fravige bestemmelsen i forbindelse med et lån, der optages med henblik på afvikling af dyrere gæld.

Det er endvidere muligt at fravige bestemmelsen ved ydelse af lån til nedsparingsformål. Denne fravigelse forudsætter, at penge- eller realkreditinstituttet vurderer, at ejendommens værdi ved den afdragsfrie periodes udløb vil være tilstrækkelig til, at salgsprovenuet vil kunne indfri lånet fuldt ud. Ved denne vurdering vil længden af tidsrummet frem til den afdragsfrie periodes udløb derfor være afgørende, fordi dette forhold påvirker muligheden for at forudsige udviklingen i ejendomspriserne.

For at sikre at ejendommens provenu kan indfri lånet, bør penge- eller realkreditinstituttet betinge sig, at lånets hovedstol er væsentligt mindre end lånegrænsen for realkreditlån med pant i den pågældende type ejendom. Dette gælder både ejer- og fritidsboliger. Jo længere lånets løbetid er, jo større sikkerhedsmargin bør instituttet stille krav om. Ved vurderingen af lånegrænsens størrelse bør der tages udgangspunkt i en belåningsgrænse på 60 pct., når lånet ydes med sikkerhed i en ejerbolig. Denne grænse kan dog fraviges på baggrund af en individuel vurdering, der ud over lånetiden kan inddrage den konkrete faste ejendoms beskaffenhed og omsættelighed samt låntagers økonomiske situation og alder.

Det fremgår af bestemmelsen i stk. 3, at inden et pengeinstitut indgår en aftale med en kunde om et lån til erhvervelse af en ejer- eller fritidsbolig, skal instituttet som udgangspunkt sikre, at kunden erlægger en passende udbetaling af købesummen.

Som udgangspunkt vil en udbetaling på 5 pct. af købesummen for den faste ejendom være passende.

Bestemmelsen finder kun anvendelse på finansiering af ejer- eller fritidsboliger og forudsætter, at instituttet er bekendt med, at låneoptagelsen sker med henblik på køb af fast ejendom. Instituttet vil som udgangspunkt kunne lægge kundens oplysninger til grund. Tilsvarende gælder for oplysningen om, at udbetalingen på 5 pct. stammer fra kundens egne midler. Viden hos et pengeinstitut om, at kunden har finansieret udbetalingen på 5 pct. andetsteds medfører ikke en forpligtelse til at give afslag på lånet.

Ved beregningen af størrelsen af udbetalingen, vil instituttet kunne lægge købesummen i en købsaftale samt omkostninger ved låneoptagelsen til grund. Instituttet kan vælge af administrative årsager alene at lægge købesummen til grund ved beregningen af udbetalingen. Kunden vil herefter skulle finansiere de 5 pct. samt de samlede omkostninger.

Bestemmelsen medfører, at et pengeinstitut som udgangspunkt ikke må yde en fuld finansiering af køb af ejer- eller fritidsbolig, uanset om dette sker ved sikrede eller usikrede lån. Et pengeinstitut må derfor ikke tilbyde kunden en samlet finansiering i forbindelse med køb af en ejer- eller fritidsbolig, hvor der ydes lån med sikkerhed i fast ejendom inden for 95 pct. af købesummen, mens de sidste 5 pct. finansieres ved træk på en nyoprettet kassekredit. Det vil derimod være i overensstemmelse med bestemmelsen, at kunden vælger at fremskaffe udbetalingen på 5 pct. ved træk på en allerede oprettet kassekredit, som ikke er oprettet i tilknytning til købet af den faste ejendom, men f.eks. en måned før boliglånet ydes.

I særlige tilfælde vil det være muligt at fravige udgangspunktet om, at kunden skal kunne finansiere 5 pct. af købesummen på den faste ejendom, såfremt der er særlige omstændigheder, der gør at dette alligevel vil være økonomisk forsvarligt. Selvom det ikke følger udtrykkeligt af bestemmelsen, forventer Finanstilsynet dog, at en beslutning herom træffes på et højere niveau i instituttet. Det vil sige, at beslutningen skal træffes på et højere niveau i den konkrete sag end sædvanligt.

Nedenfor anføres en ikke udtømmende række af eksempler på situationer, hvor udgangspunktet kan fraviges.

Et eksempel på fravigelse fra udgangspunktet kan være yngre boligkøbere, hvis historiske indkomstgrundlag ikke har givet mulighed for opsparing, men som nu har en højere, fast indkomst. Det vil her være en forudsætning, at kunden ved den valgte finansiering har et højt rådighedsbeløb (dvs. et rådighedsbeløb opgjort ved fastrentefinansiering, der ligger væsentligt over instituttets minimumskrav), og der løbende afdrages på gælden, så kunden inden for en kortere årrække på ca. 2-3 år vil have nedbragt sin gæld til 95 pct. af ejendommens værdi. Instituttet skal i disse situationer som led i rådgivningen vise beregningseksempler, der illustrerer, hvor længe kunden ved den valgte afdragsprofil vil være insolvent ved prisfald på 15 pct..

Det vil derimod ikke være forsvarligt at fravige udgangspunktet for kunder, der ikke har kunnet spare op ved deres nuværende indkomstgrundlag, eller hvor købet vil forudsætte en nedgang i rådighedsbeløbet korrigeret for den opsparing, som køberen har foretaget op til ejendoms købet.

Det er ikke hensigten med bestemmelsen at begrænse mulighederne for at bistå kunder med økonomiske vanskeligheder. F.eks. hvis en kunde for at afværge økonomiske problemer, i forbindelse med arbejdsløshed, sælger sit hus med tab og herefter køber et billigere hus, som svarer til kundens økonomi.

Bestemmelsen har til formål at sikre, at kunden ved langsigtet finansiering af køb af ejer- og fritidsboliger medbringer en passende udbetaling. Bestemmelsen kan derfor fraviges ved mellemfinansiering, det vil sige ved finansiering af en ny bolig i perioden frem til den tidligere bolig er solgt. Tilsvarende gælder for byggefinansiering, som efter et byggeris afslutning, erstattes med endelig finansiering.

Hvis et penge- eller realkreditinstitut tilbyder lån til kunder i strid med bestemmelsen, vil Finanstilsynet kunne give instituttet et påbud om at ændre praksis og en bøde, hvis det ikke retter sig efter påbuddet.

Bestemmelsen supplerer de gældende regler i kreditaftaleloven, hvorefter en kreditgiver skal vurdere forbrugers kreditværdighed på grundlag af fyldestgørende oplysninger.

## Kapitel 6

### *Særlige regler for pengeinstitutter*

#### § 21

Bestemmelsen indeholder en forpligtelse for pengeinstitutterne til at oprette en basal indlånskonto, medmindre der er en individuel saglig begrundelse for at nægte en oprettelse heraf. Indholdet af kriteriet »saglig begrundelse« skal forstås i overensstemmelse med Pengeinstitutankenævnets praksis på området.

Pengeinstitutter kan afvise at oprette eller videreføre en basal indlånskonto, hvis det er sagligt begrundet. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis kunden optræder anstødeligt eller er til gene for pengeinstitutts øvrige kunder og/eller ansatte, eller hvis kontoen anvendes til ulovlige formål. Tilsvarende kan et pengeinstitut nægte at oprette en basal indlånskonto, hvis kunden ikke vil udlevere de oplysninger, som pengeinstituttet skal indhente for at efterleve hvidvaskloven. Et pengeinstitut kan ikke nægte at oprette en basal indlånskonto, fordi kunden ikke vil give oplysning om gæld. Et pengeinstitut kan endvidere ikke afvise at oprette en basal indlånskonto med den begrundelse, at kunden er registreret i RKI.

Retten til en basal 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, f.eks. med midlertidigt arbejdsophold, studieophold eller lignende i Danmark. Bestemmelsen omfatter også børn. For børn under 13 år gør der sig imidlertid særlige forhold gældende, idet de ikke må beskæftiges ved arbejde, medmindre de har opnået tilladelse hertil. For børn under 13 år vil pengeinstitutterne derfor kunne stille krav om, at der påvises et reelt behov for at åbne en basal indlånskonto. Denne interesse vil f.eks. foreligge, hvis barnet har opnået tilladelse til at arbejde.

En basal indlånskonto skal gøre det muligt at indsætte og hæve kontanter, ligesom der skal være tilknyttet et debetkort med saldokontrol til kontoen. Det skal endeligt være muligt at modtage indgående kredittransaktioner på kontoen (konto til kontooverførsler) eksempelvis løn, kontantydelse, pension m.v. Herved vil det være muligt at anvende kontoen som NEM-konto. Såfremt pengeinstituttet ikke tilbyder debetkort med saldokontrol, skal instituttet i stedet tilbyde et hævekort.

Bestemmelsen medfører ikke, at det enkelte pengeinstitut skal ændre sin forretningsmodel. Det betyder, at pengeinstitutter uden kassefunktion ikke skal etablere en sådan. Tilsvarende gælder for pengeinstitutter, der ikke tilbyder indlånskonti eller kun tilbyder en opsparingskonto. Såfremt f.eks. indsættelse af penge på kontoen derimod skal ske ved henvendelse ved kassen, kan pengeinstituttet begrænse disse henvendelser til én ekspedition pr. uge. Bestemmelsen omfatter således heller ikke pengeinstitutter, der udelukkende tilbyder eller formidler investeringer i værdipapirer og alene til brug for afviklingen heraf tilbyder en kunde en indlånskonto.

Der er ikke pligt til at knytte kreditfaciliteter, betalingservice eller yderligere ydelser til den basale indlånskonto. 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 også uden for bestemmelsens anvendelsesområde.

Pengeinstitutter må højst opkræve et årligt gebyr på 180 kr., uanset antallet af transaktioner på kontoen. Der er derfor tale om en udtømmende regulering af adgangen til at opkræve gebyr for en basal indlånskonto. Det fastsatte årlige gebyr dækker det kontoførende pengeinstituts gebyrer ved transaktioner i danske kroner. Hvis kunden for eksempel anvender sit debetkort i en fremmed banks automat, i udlandet eller på internettet, hvor der opkræves et gebyr for den pågældende serviceydelse, er sådanne gebyrer til tredjemand ikke omfattet af det årlige gebyr.

Det maksimale årlige gebyr reguleres årligt efter udviklingen i Danmarks Statistiks nettoprisindeks pr. 10. januar, afrundet til nærmeste hele kronebeløb. Første regulering finder sted med virkning fra den 1. februar 2016. Finanstilsynet offentliggør gebyrets størrelse på sin hjemmeside.

Hvis et pengeinstitut vælger at tilknytte flere funktioner til denne konto, kan instituttet ikke opkræve et gebyr for disse ekstra funktioner ud over de 180 kr. Pengeinstituttet kan dog tilbyde privatkunden at tilkøbe yderligere funktioner eller serviceydelser til kontoen mod gebyrbetaling, f.eks. et ekstra kort eller kontoutdug, men forbrugeren skal altid have mulighed for at vælge en konto, der som minimum kun indeholder de tre ovennævnte funktioner til maksimalt 180 kr. om året.

## § 22

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 tilladt at udbyde fordelsprogrammer, hvor en kunde belønnes for at erhverve mange aktier eller garantbeviser.

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 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 deltagelse 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 aktiekøbet/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 beta-

lingskort som Visa- og MasterCard, en lidt mere fordelagtig rente på indlån og udlån, gebyrfri valutaveksling og overførsler i netbank samt køb af aktien uden kurtage. 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 opretholdes, men de forventes udfaset.

Overtrædelse af denne bestemmelse kan straffes med bøde, jf. § 37, stk. 1.

## Kapitel 7

### *Særlige regler om oplysningsforpligtelser for penge- og realkreditinstitutter*

#### § 23

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 ufyldte 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 8

### *Særlige regler for investeringsforvaltningselskaber*

#### § 24

Foreningerne kan opfylde informationsforpligtelserne i henhold til denne bestemmelse ved mundtligt at meddele kunden de ønskede oplysninger eller ved at henvise til medlemsblade, andet informationsmateriale eller foreningens hjemmeside.

Foreninger, der er optaget til handel på et reguleret marked, skal være opmærksomme på, at oplysningsforpligtelserne efter denne bestemmelse skal iagttages under samtidig hensyntagen til lov om værdipapirhandel m.v. og det regulerede markeds regelsæt om oplysningsforpligtelser eller bestemmelserne herom i værdipapirhandelsloven. I en situation, hvor en kunde har anmodet om at modtage oplysninger, der tillige er omfattet af disse regelsæt, skal foreningen iagttage begge regelsæt. Det vil i enkelte tilfælde kunne have den konsekvens, at en forening, forinden den meddeler en kunde oplysninger på anmodning, skal offentliggøre oplysningerne efter det regulerede markeds regelsæt, førend kunden kan modtage oplysningerne fra foreningen.



De supplerende oplysninger har til formål at give kunden et aktuelt øjebliksbillede vedrørende de generelle oplysninger, der er oplyst i en forenings prospekt i henhold til § 6, nr. 3, 8-10 og 12, i bekendtgørelse om oplysninger i prospekter for danske UCITS.

## Kapitel 9

### *Særlige regler for forsikringselskaber*

#### § 25

Ved tegning af en skadesforsikring skal selskabet af egen drift stille visse oplysninger til rådighed for kunden. De afgivne oplysninger kan af hensyn til overskueligheden begrænses til de centrale dæknings-elementer. Oplysningerne bør angive mulige fremtidige ændringer i præmie og dækningsomfang samt mulige konsekvenser af, at kunden afgiver urigtige risikooplysninger i forbindelse med tegningen af forsikringen.

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

Stk. 1, nr. 2, er relevant for skadesforsikringer, idet berigelsesforbuddet i forsikringsaftaleloven fører til, at kunden kun får erstatningsbeløbet én gang, selvom 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.

#### § 26

Det fremgår af bestemmelsen, at et skadesforsikringselskab, tydeligt skal oplyse den pris på forsikringen, som kunden vil blive opkrævet, når selskabet afgiver tilbud på og indgår forsikringsaftaler med en forbruger. Den pris, som kunden vil blive opkrævet, består af forsikringspræmien samt de gebyrer, som opkræves i forbindelse med forsikringens etablering og samtlige lovbestemte gebyrer og afgifter, som opkræves direkte hos kunden.

Bestemmelsen gælder både, når selskabet afgiver mundtlige og skriftlige forsikringstilbud, samt når selskabet indgår forsikringsaftaler med en forbruger. Bestemmelsen forudsætter derfor i modsætning til § 5 om købsopfordringer, at der er etableret en kontakt mellem selskabet og kunden.

Det følger af bestemmelsen, at de gebyrer, som opkræves i forbindelse med forsikringens etablering og samtlige lovbestemte afgifter og bidrag, skal indgå i den oplyste pris. De gebyrer, som opkræves i forbindelse med forsikringens etablering, omfatter gebyrer, som selskabet på egne vegne opkræver af kunderne på opkrævningstidspunktet. Eksempler på egne gebyrer kan være f.eks. fakturerings-, opkrævnings- eller betalingsgebyr (f.eks. betalingservicegebyr og girokortgebyr), etableringsgebyr, gebyr ved halv- eller kvartårlig betaling (gebyr, hvis kunden i stedet for helårlig betaling ønsker at betale sin forsikring halv- eller kvartårligt) m.v. Egne gebyrer kan både være obligatoriske gebyrer eller valgfrie gebyrer, dvs. gebyrer som kan til- eller fravælges af kunden alt efter, om denne indgår aftale om en gebyrbelagt service.

Lovbestemte bidrag og afgifter omfatter alle bidrag og afgifter, som forsikringselskaber er lovmæssigt forpligtede til at opkræve direkte hos kunden. Som eksempler på lovbestemte bidrag og afgifter kan nævnes skadesforsikringsafgift (som erstatter den tidligere stempelafgift), miljøbidrag på ansvarsforsikringer

for person- og varebiler, stormflods- og stormfaldsafgift på brandforsikringer for bygninger og indbo og andre lovbestemte afgifter som f.eks. statsafgift på forsikringer for motorkøretøjer og både.

Bestemmelsen indebærer, at gebyrer, som er fastsat som en bestemt procentsats af forsikringsprisen, skal omregnes til et kronebeløb, således at den samlede årlige pris, som kunden vil blive faktureret, inklusive alle omkostninger, fremgår af skadesforsikringstilbud og -aftaler.

Bestemmelsen stiller krav om, at totalprisen skal oplyses tydeligt, hvilket indebærer, at prisen skal have en fremtrædende placering.

#### § 27

Bestemmelsen er kun gældende for danske filialer af skadesforsikringselskab, som er meddelt tilladelse i et andet land inden for Den Europæiske Union eller i et andet land, som Fællesskabet har indgået aftale eller for sådanne udenlandske selskaber, der tegner forsikringer i Danmark som tjenesteyder.

#### § 28

Når en kunde tegner en forsikring, kan der være aftalt, at forsikringen træder i kraft en bestemt dato. Ligger ikrafttrædelsesdatoen efter det tidspunkt, hvor aftalen endeligt er indgået, træder forsikringen i kraft på den aftalte ikrafttrædelsesdato.

Det er imidlertid ikke ualmindeligt, at en forsikringsaftale efter sit indhold træder i kraft, inden aftalen er indgået. F.eks. 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 kundens retsstilling er usikker, skal først gives, efter kundens identitet er blevet forsikringselskabet bekendt.

#### § 29

Det påhviler som udgangspunkt selskabet at udforme spørgsmålene til kunden, på en sådan måde, at det sikres, at kunden får afgivet de oplysninger, som er nødvendige for selskabets vurdering af, om forsikringen kan antages og på hvilke vilkår. Hvorvidt selskabet efterfølgende 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.

#### § 30

Ved skift af forsikringselskab kan begrænsninger i dækningen opstå fordi det overtagende selskabs forsikringsbetingelser afviger fra det afgivende selskabs, og fordi kundens risikoplysninger betyder, at der fremadrettet vil være begrænsninger i dækningen. I begge tilfælde er det vigtigt, at kunden inden selskabsskiftet bliver gjort opmærksom på sådanne begrænsninger.

Selskabet er efter bestemmelsen forpligtet til at oplyse kunden om væsentlige begrænsninger idet det tager udgangspunkt i, hvad kunder normalt opfatter som væsentlige dækningselementer. Tillægger en kunde individuelt en dækning afgørende betydning, må kunden selv opsøge rådgivning herom, medmindre selskabet er bekendt hermed at den pågældende dækning er afgørende for kunden.

Som eksempler på hvornår oplysningspligten indtræder, kan nævnes, at et overtagende selskab ikke vil overtage svampedækningen i et hus. Overtager et selskab en kombineret bilforsikring, bør det oplyses,

hvis det overtagne selskab alene vil tegne en ansvarsforsikring. Der kan ikke stilles krav om, at det overtagende selskab det overtagende selskab skal foretage en egentlig produktsammenligning. 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.

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.

Stk. 1, gælder ikke for forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter.

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 f.eks., når det drejer sig om at flytte en livs- og pensionsforsikring, gøres opmærksom på, at kundens dækning, grundlagsrente, eventuelle navngivne begunstigelser m.m. 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 kunden 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 kunden inden flytningen oplyses om antagelsesvilkårene i det nye selskab. Informationspligten gælder tillige for pengeinstitutter ved reserveoverførsel fra et forsikringsselskab, i det omfang pengeinstituttet stiller særlige krav for antagelsen f.eks. hvis der i tilknytning til den overførte pensionsordning er tegnet forsikringer.

### *Forsikringsaftalen*

#### *§ 31*

Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med pligten til efter § 6 at nedfælde væsentlige forudsætninger for rådgivningen i aftalen samt bestemmelsen i § 25 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. Som eksempler på valg, der bør fremgå, 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.

#### *§ 32*

Bestemmelsen skal i relation til selskabsskift ses i sammenhæng med § 30.

Efter § 32 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 produkt, der på afgørende punkter afviger fra hvad der er forventeligt, 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 anvendelse på områder, hvor der er en markedskonformitet, og hvor der kan være skabt en berettiget forventning hos kunden om et givent dækningsomfang.

Bestemmelsen indeholder ikke en forpligtelse til at lave en detaljeret 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, hvornår informationspligten indtræder, kan nævnes at en familieforsikring ikke har tyveridækning eller cykeldækning. På bilforsikring skal det angives, hvis der ikke er fuld kaskodækning. For en husforsikring skal det oplyses, hvis 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.

### § 33

Bestemmelsen gælder for skadesforsikringer, og har til formål løbende at give kunden 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 skal gives ud fra en generel betragtning, mens en mere individuel vurdering fordrer, at der er kontakt mellem selskabet og kunden. Der skal kun oplyses om ændringsbehov, hvis kunden har en ændringsadgang i forsikringen.

En mulighed er at henlede kundens opmærksomhed på, at man løbende bør være opmærksom på sine forsikringsbehov, især ved ændringer i ens livsfaser, f. eks. hvis kunden bliver gift eller skilt, får børn, flytter, eller får tilvækst i værdi af ejendele.

### § 34

Når der er indtruffet en skade, er det som udgangspunkt kunden, der vælger, på hvilken måde vedkommende anmelder skaden. Det kan dog bestemmes i forsikringsaftalen, 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 forsikringssselskab 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.

### *Oplysninger ved ændringer i aftalen*

#### § 35

Bestemmelsen fastslår, at alle væsentlige ændringer af forsikringsaftalen, der er til ugunst for kunden skal varsles overfor denne, inden forsikringsperioden udløber. Herved kan forstås hovedforfald. Skadesforsikringsaftaler er typisk 1-årige aftaler, som fornys ved, at kunden betaler næste års præmie. Et forsikrings-selskab kan til enhver tid og uden varsel foretage ændringer, der ikke indebærer forringelser for kunden, herunder modernisering af forsikringsvilkårene.

Væsentlige ændringer vil typisk være ændringer af aftalens vilkår, f.eks. præmiestigninger, indskrænkninger af dækningsomfang eller tilsvarende forhold, der reelt bevirker, at der er tale om en ny aftale, som skal accepteres af kunden.

Formålet med bestemmelsen er at sikre, at kunden, hvis denne ikke kan acceptere ændringen, får mulighed for at opsige forsikringsaftalen uden omkostninger. Samtidig indebærer bestemmelsen, at kunder, der kan acceptere ændringerne, kan gøre dette blot ved at fortsætte præmiebetalingen.

Varslingen skal ske individuelt overfor kunden i papirformat eller på andet varigt medium og indeholde en beskrivelse af, hvad ændringen går ud på. Kunden skal samtidig have oplyst, hvordan vedkommende kan opsige forsikringen. Det er muligt at lagdele informationen til kunden, som det kendes fra bekendtgørelse om information om livsforsikringsaftalers § 3, stk. 2. Det afgørende er, at varslingen, som er det første lag, er selvbærende. Det skal således være muligt for kunden at vurdere fordele og ulemper ved ændringen samt konsekvenserne for den enkelte på baggrund af varslingsbrevet. Det er derimod ikke et krav, at de nye forsikringsbetingelser sendes med.

Ændringer i forsikringsaftalen, der sker i henhold til anden lovgivning, skal ikke varsles særskilt, men oplysning om de væsentligste karakteristika ved ændringen skal gives på den førstkommande årlige oversigt, efter ændringens ikrafttræden. Som eksempler på sådanne ændringer kan nævnes indførelse af lovbestemte bidrag til garantiordninger eller indførelse af afgifter.

Ændringer, der sker i overensstemmelse med vilkår om ændring, der klart fremgår af forsikringsaftalen, skal ikke varsles. Eksempler herpå kan være, at det er aftalt, at man rykker til en anden bonusklasse efter et bestemt antal skader. Der skal heller ikke ske varsling af ændringer, hvis det er aftalt, at forsikringsdækning og – præmie ændres i forhold til et indeks. Bestemmelsen er ikke til hinder for, at forsikringsaftaler kan indeholde vilkår om, at forsikringsselskabet i særlige situationer kan opsige forsikringen med et kort varsel. Eksempelvis at selskabet kan opsige en bygningsbrandforsikring, hvis bygningen ikke er forsvarligt indrettet mod brandfare, eller hvis bygningen er forladt, eller at forsikringen kan opsiges med et 14 dages varsel i tilfælde af skade.

Ændringer skal varsles overfor kunden mindst 30 dage inden det tidspunkt, hvor forsikringsselskabets kan opsige aftalen.

Manglende opfyldelse af varslingsreglerne vil sædvanligvis blive betragtet som en væsentlig misligholdelse af aftalen, men det vil være Ankenævnet for Forsikring og domstolene, der i forbindelse med behandlingen af konkrete sager, der skal tage stilling til, om en overtrædelse kan udløse civilretlige krav.

## Kapitel 10

### *Tilsyn og straffebestemmelser*

#### § 36

Bestemmelsen fastlægger, at Finanstilsynet kan give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med bestemmelser i bekendtgørelsen samt bilag 1-3.

#### § 37

Manglende efterlevelse af et påbud kan straffes med bøde. Desuden kan overtrædelse af § 4, § 5, stk. 1 og 2, § 6, stk. 4, §§ 22, 26 og 35 straffes med bøde.

#### *Bilag 2 og 3*

Bekendtgørelsens bilag 2 og 3 indeholder de standardskemaer, som skal anvendes ved dokumentation af den rådgivning om lån med sikkerhed i fast ejendom, som instituttet har givet kunden.

Bilag 2 finder anvendelse, hvor der optages et lån, der ikke er en del af en lånepakke, mens bilag 3 finder anvendelse, når der optages en flerhed af lån, der udbydes samlet (lånepakke).

Bilag 3 gentager de samme oplysninger, som fremgår af bilag 2. En række af oplysningerne fra bilag 2 skal i bilag 3 gives for den samlede lånepakke f.eks. de indledende oplysninger, der vedrører kundens forhold. For så vidt angår de oplysninger, der vedrører lånets egenskaber m.v. gives enkelte oplysninger for den samlede lånepakke, mens andre oplysninger skal gives for de enkelte lån, der indgår i lånepakken.

Skemaerne skal udfyldes af instituttet og underskrives af både instituttet og kunden, evt. ved anvendelse af digital signatur. Såfremt et ægtepar ønsker at optage lån, vil det være tilstrækkeligt, at kun den ene ægtefælle underskriver det relevante standardskema. Tilsvarende vil andre repræsentanter for kunden kunne underskrive det relevante skema.

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

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

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

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

Der er ikke krav om, at skemaerne skal anvendes i den form og med den typografi, der følger af bilag 2 og 3. De formelle krav til anvendelsen af bilag 2 og 3 er opfyldt, så længe bilagenes oplysninger er medtaget i den rækkefølge, de er opregnet i bilagene. Der er kun spillerum for at ændre layout, mens det f.eks. ikke er muligt at erstatte individuelle oplysninger med afkrydsning af forskellige standard svar.

Standardskemaerne skal dokumentere den individuelle rådgivning, som kunden har modtaget fra instituttet. Det er imidlertid muligt for instituttet at anvende standardformuleringer ved en række af skemaernes punkter, så rådgiveren ikke skal formulere individuel tekst, hver gang skemaerne udfyldes. Dette gælder dog kun i forhold til de mere faktuelle oplysninger i skemaerne. Det vil således ikke i praksis være muligt

at anvende standardformuleringer til punkterne om »begrundelse for valget af lånet/lånepakken 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 skemaerne må de enkelte standardformuleringer til de punkter, hvor det er muligt at anvende disse, ikke fremgå af skemaerne. Såfremt instituttet anvender standardformuleringer 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 i begge bilag, som starter med oplysninger om kundens erfaring med at optage lån, er udtryk for »kend din kunde-princippet«, jf. bekendtgørelsens §§ 8-10, mens skemaets resterende oplysninger afspejler de oplysninger, der skal gives efter § 15, stk. 2.

Under skemaernes 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 skemaernes punkt om »Øvrige råd«, kan der oplyses om øvrige væsentlige forudsætninger for rådgivningen, jf. også bemærkningerne ovenfor ved § 16.

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. Den alternative lånetype vil derfor typisk være en lånetype, der ligger tæt op ad den lånetype, som kunden vælger. Det kan dog også være en lånetype, der adskiller sig væsentlig fra den valgte lånetype, såfremt denne lånetype reelt har været en del af kundens overvejelser. 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, f.eks. 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.

Såfremt der ikke findes et alternativ, fordi der kun udbydes én type lån, skal feltet ikke udfyldes.

Hvor alternativet til det valgte lån udgøres af en lånepakke, fremgår det af bilag 2, at der skal oplyses om de årlige omkostninger i procent for den samlede lånepakke og for hvert lån, der indgår i lånepakken.

Hvis de valgte lån udgør en lånepakke anvendes bilag 3, der bestemmer, at der skal oplyses et ÅOP for både lånepakken og for hvert af de af de lån, der indgår i lånepakken.

Det samlede ÅOP beregnes på baggrund af en sammenlægning af lånenes betalingsrækker.

### **Eksempel**

Eksemplet tager udgangspunkt i en lånepakke bestående af to lån, hhv. lån A og lån B.

Lån A:

2-årigt annuitetslån på 5.000 kr. med en nominel rente på 5 pct. p.a. og et oprettelsesgebyr på 100 kr. Der er 4 årlige terminer.

Lån B:

1-årigt annuitetslån på 2.000 kr. med en nominel rente på 8 pct. p.a. og et oprettelsesgebyr på 50 kr. Der er 4 årlige terminer.

I tabel 1 er betalingsrækkerne for de to lån samt det samlede lånetilbud opstillet. Betalingsrækkerne for lånepakken fremkommer ved at addere betalingsrækkerne for lån A og lån B.

Tabel 1: Lån A Lån B Lånetilbud (A+B)

Betalingsrækker for  
lån A og B samt det  
samlede lånetilbud

Termin		Lån A	Lån B	Lånetilbud (A+B)
	Hovedstol	-5.000,00 kr.	-2.000,00 kr.	-7.000,00 kr.
	Oprettelsesgebyr	100,00 kr.	50,00 kr.	150,00 kr.
1	Ydelse	660,67 kr.	525,25 kr.	1.185,92 kr.
2	Ydelse	660,67 kr.	525,25 kr.	1.185,92 kr.
3	Ydelse	660,67 kr.	525,25 kr.	1.185,92 kr.
4	Ydelse	660,67 kr.	525,25 kr.	1.185,92 kr.
5	Ydelse	660,67 kr.		660,67 kr.
6	Ydelse	660,67 kr.		660,67 kr.
7	Ydelse	660,67 kr.		660,67 kr.
8	Ydelse	660,67 kr.		660,67 kr.
ÅOP		7,0 %	12,8 %	8,1 %

ÅOP beregnes ud fra betalingsrækkerne for den samlede lånepakke.

*Finanstilsynet, den 14. september 2015*

THOMAS BRENØE

/ Ulla Brøns Petersen