



JUSTITS MINISTERIET

Dato: 9. juni 2022  
Kontor: Formueretskontoret  
Sagsbeh: Emma Saugmandsgaard  
Øe  
Sagsnr.: 2018-0091-0183  
Dok.: 2442824

## GRUND- OG NÆRHEDSNOTAT

vedrørende forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF

Nyt notat.

KOM (2022) 204 endelig.

### 1. Resumé

*Kommissionen fremsatte den 11. maj 2022 et direktivforslag om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF. Med forslaget sigtes der mod at forenkle og modernisere den lovgivningsmæssige ramme for finansielle tjenesteydelser ved at ophæve det gældende direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og samtidig indsætte relevante bestemmelser i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder (forbrugerrettighedsdirektivet). Det overordnede formål med direktivforslaget er at fremme indgåelsen af fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser på det indre marked og samtidig sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.*

*Det foreslås bl.a. at udvide visse bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivet til også at gælde for finansielle tjenesteydelser, herunder bestemmelser om håndhævelse og sanktioner. Endvidere foreslås det at modernisere oplysningspligterne ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, samt at indføre en fortrydelsesknop med henblik på at sikre forbrugeren en nem adgang til*

Slotsholmsgade 10  
1216 København K.

T +45 7226 8400  
F +45 3393 3510

www.justitsministeriet.dk  
jm@jm.dk

*at fortryde en fjernsalgsaftale om levering af finansielle tjenesteydelser. Endelig foreslås to nye bestemmelser, der skal forbedre retfærdigheden for forbrugeren ved køb af finansielle tjenesteydelser online.*

*Det er en vigtig prioritet for regeringen, at forbrugerbeskyttelsen på området for aftaler om finansielle tjenesteydelser er effektiv og tidssvarende, og regeringen er derfor generelt positiv over for forslaget. Regeringen finder det positivt, at der lægges op til at modernisere oplysningspligter og sikre retfærdighed online. Regeringen finder desuden, at det giver mening at samle reglerne i et direktiv, hvilket i vidt omfang afspejler den danske implementering. Regeringen finder dog, at visse af de foreslåede bestemmelser giver anledning til tvivl om forståelsen.*

*Forslaget forventes at kunne medføre statsfinansielle konsekvenser, idet der lægges op til en øget sanktionering af reglerne. Forslaget forventes endvidere at kunne medføre administrative byrder for leverandører af finansielle tjenesteydelser.*

## **2. Baggrund**

Kommissionen gennemførte i 2019-2020 et ”fitness-check” (REFIT) af det gældende direktiv nr. 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere (fjernsalgsdirektivet) fra 2002. Formålet var at vurdere, om direktivet har opfyldt dets målsætninger og virker efter hensigten. Evalueringen af direktivet blev offentliggjort den 5. november 2020.

Resultaterne af evalueringen kan overordnet sammenfattes i to konklusioner. *For det første* viste evalueringen, at der efter fjernsalgsdirektivets ikrafttræden er vedtaget en række sektorspecifikke EU-retsakter (som f.eks. forbrugerkreditdirektivet og realkreditdirektivet) og horisontal EU-lovgivning (som f.eks. databeskyttelsesforordningen), som dækker aspekter af forbrugernes forhold og rettigheder i forbindelse med aftaler om finansielle tjenesteydelser. Det har medført, at direktivets relevans og anvendelse er blevet reduceret. *For det andet* viste evalueringen dog, at fjernsalgsdirektivet fortsat er relevant på en række områder, og at direktivet udgør et sikkerhedsnet, som garanterer forbrugeren et vist beskyttelsesniveau, hvis en fjernsalgsaftale ikke er omfattet af anden EU-lovgivning.

Herudover har digitaliseringen betydet, at området for finansielle tjenesteydelser har udviklet sig, således at der er kommet nye aktører til (f.eks. fintechvirksomheder) samt nye forretningsmodeller og distributionskanaler (f.eks. finansielle tjenesteydelser, der sælges online).

Den 13. november 2020 præsenterede Kommissionen meddelelsen om ”En ny forbrugerdagsorden - om styrkelse af forbrugernes stilling med henblik på at opnå bæredygtig genopretning”. Med meddelelsen fastlagde Kommissionen en samlet tilgang til EU’s politikområder, der har særlig relevans for forbrugerne.

Som opfølgning på Kommissionens meddelelse har Rådet i januar 2021 vedtaget rådskonklusioner. Af rådskonklusionerne fremgår, at Rådet støtter Kommissionens planer om at revidere fjernsalgsdirektivet, især med henblik på at styrke forbrugerbeskyttelsen ved at gennemføre specifikke foranstaltninger til forebyggelse af bl.a. misinformation af forbrugerne. Rådet har i den forbindelse understreget behovet for, at forbrugere prækontraktuelt modtager klare, nødvendige og passende oplysninger for at kunne træffe informerede valg og samtidig undgå såkaldt information overload. Rådet har desuden understreget, at den dynamiske og hurtige transformation af finansielle detailtjenesteydelser, som gør nye digitale kanaler og produkter tilgængelige for forbrugerne, kræver lovgivningsmæssige og adfærdsmæssige tilgange for at beskytte forbrugernes interesser.

Direktivforslaget, som er en opfølgning på evalueringen, er oversendt til Rådet i dansk sprogversion den 12. maj 2022. Forslaget er fremsat med hjemmel i TEUF artikel 114 og 169 om harmonisering af medlemsstaternes lovgivninger vedrørende det indre markeds funktion og målsætning og foranstaltninger vedrørende forbrugerbeskyttelse, og skal behandles efter den almindelige lovgivningsprocedure i TEUF artikel 294. Rådet træffer afgørelse med kvalificeret flertal.

### **3. Formål og indhold**

Formålet med forslaget er at forenkle og modernisere den lovgivningsmæssige ramme for finansielle tjenesteydelser ved at ophæve det gældende fjernsalgsdirektiv og samtidig indsætte relevante bestemmelser i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder (forbrugerrettighedsdirektivet), hvis anvendelsesområde udvides til også at omfatte finansielle tjenesteydelser. Det overordnede formål, som forbliver uændret, er at fremme indgåelsen af fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser på det indre marked og samtidig sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

I det følgende gennemgås de centrale elementer i Kommissionens forslag.

### **3.1. Forbrugerrettighedsdirektivets anvendelse på finansielle tjenesteydelser**

Det gældende forbrugerrettighedsdirektiv finder ikke anvendelse på finansielle tjenesteydelser. Det foreslås, at forbrugerrettighedsdirektivets anvendelsesområde udvides, således at visse af direktivets bestemmelser også skal omfatte aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Det gælder for følgende bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivet:

- Direktivets bestemmelser om formål, definitioner, forrang, harmoniseringsniveau og direktivets ufravigelige karakter.
- Direktivets bestemmelse, som skal sikre, at erhvervsdrivende ikke må opkræve gebyrer i forbindelse med anvendelsen af et betalingsmiddel, der overstiger de udgifter, der afholdes af den erhvervsdrivende i forbindelse med anvendelsen af betalingsmidlet.
- Direktivets bestemmelse, som skal sikre, at forbrugeren ikke kan blive forpligtet til at betale mere end basistelefontaksten, hvis forbrugeren kontakter den erhvervsdrivende ved en telefontjeneste, som den erhvervsdrivende har stillet til rådighed.
- Direktivets krav om, at forbrugeren skal samtykke til eventuelle ekstra betalinger ud over betalingen for den primære ydelse, inden aftalen indgås.
- Direktivets bestemmelser om håndhævelse og sanktioner.
- Direktivets bestemmelse om information til forbrugere og erhvervsdrivende om national lovgivning, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet.

Ved at udvide anvendelsesområdet for visse af forbrugerrettighedsdirektivets bestemmelser, sikres det, at aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser underlægges lignende bestemmelser som andre fjernsalgsaftaler.

Hvis der er tale om en aftale om finansielle tjenesteydelser, der bliver efterfulgt af en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, er det gældende fjernsalgsdirektiv afgrænset til den første aftale om tjenesteydelser. Det betyder f.eks., at ved oprettelsen af en bankkonto vil selve oprettelsen udgøre den første aftale, som vil være omfattet af direktivet, hvorefter f.eks. indsættelse af penge på kontoen vil udgøre de efterfølgende enkeltoperationer. Denne afgrænsning foreslås videreført i forbrugerrettighedsdirektivet.

#### *3.1.1. Særligt om sanktioner*

Forbrugerrettighedsdirektivet indeholder en sanktionsbestemmelse, som forpligter medlemsstaterne til at sikre effektive sanktioner for overtrædelse af forbrugerrettighedsdirektivets bestemmelser. Det følger endvidere af bestemmelsen, at medlemsstaterne skal indføre maksimumbøder på mindst 4 pct. af den erhvervsdrivendes årlige omsætning ved udbredte overtrædelser.

Det foreslås, at aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser ligeledes skal være omfattet af denne sanktionsbestemmelse.

### **3.2. Nye bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivet**

Det foreslås desuden at indsætte et nyt kapitel IIIa i forbrugerrettighedsdirektivet, som skal finde anvendelse på aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. De nye bestemmelser gennemgås i det følgende:

#### *3.1.1. Oplysningspligter (art. 16 a)*

Der foreslås indsat en bestemmelse om krav til oplysninger, der skal gives til forbrugeren inden denne bindes af en aftale om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

De foreslåede oplysningspligter svarer i vid udstrækning til de oplysningspligter, der i kraft af det gældende fjernsalgsdirektiv allerede gælder ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Med bestemmelsen foreslås dog en række ændringer, der har til formål at modernisere bestemmelsen om retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen. Der fastsættes således bestemmelser om:

- hvilke oplysninger der skal gives til forbrugeren (f.eks. oplysning om e-mailadresse, risiko og afkast, samt oplysning om – hvis relevant – at en pris er personaliseret),
- hvordan oplysninger skal gives til forbrugeren (f.eks. muligheden for at anvende lagdeling af oplysninger, dvs. at visse oplysninger fremhæves og andre oplysninger gives via links eller lignende),
- samt hvornår oplysningerne skal nå frem til forbrugeren, idet det som standard angives, at oplysningerne skal gives til forbrugeren mindst én dag før forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg.

#### *3.1.2. Fortrydelsesret (art. 16 b og art. 16 c)*

Der foreslås indsat en bestemmelse om fortrydelsesret ved fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser i art. 16 b. Fortrydelsesretten skal ikke finde anvendelse på finansielle tjenesteydelser, hvor prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på.

Den foreslåede bestemmelse svarer i vid udstrækning til den fortrydelsesret, der i kraft af det gældende fjernsalgsdirektiv allerede gælder ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Der lægges op til, at den mulighed, som medlemsstaterne har haft til at undtage visse aftaler om finansielle tjenesteydelser fra fortrydelsesretten, fjernes.

Det foreslås, som noget nyt, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren mulighed for at benytte en fortrydelsesknop, så det gøres nemmere at udøve fortrydelsesretten. Knappen skal være tydeligt mærket med ordene ”Fortryd aftale” eller en tilsvarende utvetydig formulering, og skal være placeret på en fremtrædende måde i hele den periode, hvor fortrydelsesretten er gældende.

Der foreslås endvidere indsat en bestemmelse om betaling af ydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten i art. 16 c. Den foreslåede bestemmelse svarer i vid udstrækning til bestemmelsen om betaling af ydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten i det gældende fjernsalgsdirektiv.

### *3.1.3. Fyldestgørende redegørelse*

Der foreslås indsat en ny bestemmelse, som skal sikre, at de erhvervsdrivende inden indgåelsen af en fjernsalgsaftale om finansielle tjenesteydelser giver forbrugeren en fyldestgørende redegørelse for de relevante oplysninger for aftalen. Redegørelsen skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de tilknyttede tjenesteydelser er tilpasset forbrugers behov og finansielle situation.

Redegørelsen skal omfatte de oplysninger, der skal gives forbrugeren forud for aftaleindgåelsen, de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, og de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder konsekvenserne ved forbrugers manglende eller forsinkede betaling.

Det foreslås, at forbrugeren skal have ret til at få personlig betjening, hvis den erhvervsdrivende anvender onlineværktøjer, som f.eks. robotværktøjer, til at give disse informationer.

### *3.1.4. Yderligere beskyttelse i forbindelse med onlinegrænseflader*

Der foreslås indsat en ny bestemmelse, som skal sikre, at den erhvervsdrivende ikke anvender sin onlinegrænseflades struktur, udformning, funktion

eller driftsmetode på en måde, der kan forvride eller begrænse forbrugerens evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg.

#### **4. Europa-Parlamentets udtalelser**

Europa-Parlamentet er i henhold til den almindelige lovgivningsprocedure (TEUF art. 294) medlovgiver. Der foreligger endnu ikke en udtalelse fra Europa-Parlamentet om forslaget.

#### **5. Nærhedsprincippet**

Kommissionen har i forslaget om nærhedsprincippet anført, at formålene med direktivet ikke i tilstrækkelig grad kan opfyldes af medlemsstaterne alene, da den grænseoverskridende levering af finansielle tjenesteydelser forventes at stige som følge af digitaliseringen og nye digitale aktørers potentielle indtræden på det finansielle marked.

Derfor er det nødvendigt med en indsats på EU-plan for at sikre et velfungerende indre marked med et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og fri udveksling af tjenesteydelser.

Det er ud fra tilsvarende betragtninger, herunder at forslaget er tiltænkt at modernisere og erstatte det eksisterende fjernsalgsdirektiv, regeringens holdning, at forslaget er i overensstemmelse med nærhedsprincippet.

#### **6. Gældende dansk ret**

##### **6.1. Forbrugeraftaleloven**

Det nuværende fjernsalgsdirektiv er hovedsageligt implementeret i forbrugeraftaleloven. Forbrugeraftaleloven finder anvendelse på forbrugeraftaler og den erhvervsdrivendes henvendelser til forbrugeren med henblik på at indgå en forbrugeraftale. Ved en forbrugeraftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Forbrugeraftaleloven finder ikke anvendelse på forsikringsaftaler, som er omfattet af forsikringsaftaleloven (se nedenfor).

##### *6.1.1. Oplysningspligter*

Forbrugeraftaleloven indeholder bestemmelser om, hvilke oplysninger forbrugeren skal have, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse.

Det betyder, at den erhvervsdrivende bl.a. skal oplyse om tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, tjenesteydelsens samlede pris, vilkår om betaling og levering, fortrydelsesret, klageadgang, særlige risici ved tjenesteydelsen mv. Det vil desuden kunne straffes med bøde, såfremt den erhvervsdrivende ikke oplyser om eksistensen af en fortrydelsesret.

Såfremt den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på at indgå en aftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen blandt andet oplyse forbrugeren om den erhvervsdrivendes identitet og formålet med henvendelsen.

Forbrugeraftaleloven indeholder desuden bestemmelser om, hvordan oplysningerne skal være meddelt forbrugeren. Det følger heraf, at oplysningerne skal gives på papir eller et andet varigt medium. De skal desuden gives i rimelig tid, og være klare, tydelige og forståelige. Forbrugeren har endvidere på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til at få udleveret aftalevilkårene på papir.

#### *6.1.2. Fortrydelsesret*

Forbrugeraftaleloven indeholder en generel ret for forbrugeren til at træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Af relevans for finansielle tjenesteydelser, gælder fortrydelsesretten ikke for fjernsalgsaftaler om varer, værdipapirer eller tjenesteydelser, hvis prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på. Fortrydelsesretten gælder desuden ikke for finansielle tjenesteydelser omfattet af lov om realkreditlån og realkreditobligationer m.v.

Forbrugeren har som udgangspunkt en frist på 14 dage til at benytte sin fortrydelsesret. Ved aftaler om individuelle pensionsordninger gælder der dog en frist på 30 dage. Der kan ikke stilles krav om, at forbrugeren skal angive årsagen til fortrydelsen. Fristen løber fra den dag, hvor aftalen indgås, eller fra den dag, hvor den erhvervsdrivende giver de lovpligtige oplysninger til forbrugeren.

Der gælder desuden regler om den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten. Det følger heraf, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt skal tilbagebetale et evt. modtaget beløb til forbrugeren



snarest muligt og senest 30 dage efter, forbrugeren har udnyttet sin fortrydelsesret. Forbrugeren skal på tilsvarende vis tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende. Forbrugeren kan under visse betingelser blive forpligtet til at betale for den del af tjenesteydelsen, der allerede er leveret ved tidspunktet for forbrugers udnyttelse af fortrydelsesretten.

## **6.2. Forsikringsaftaleloven**

De dele af det gældende fjernsalgsdirektiv, der omhandler forsikringsaftaler, er gennemført i forsikringsaftaleloven. Forsikringsaftaleloven finder anvendelse på forsikringsaftaler, der indgås med forsikringsaktieselskaber, gensidige forsikringsselskaber eller andre selskaber og institutioner, der driver forsikringsvirksomhed.

### *6.2.1. Oplysningspligter*

Forsikringsaftaleloven indeholder bestemmelser om, hvilke oplysninger forsikringsselskabet skal give til forbrugeren ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg.

Forsikringsselskabet skal bl.a. oplyse om selskabets identitet, de væsentligste egenskaber ved forsikringsydelsen, den samlede pris for forsikringsydelsen, vilkår om betaling og levering, fortrydelsesret, klageadgang, særlige risici ved forsikringsydelsen mv.

Såfremt forsikringsselskabet kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på at indgå en forsikringsaftale, skal forsikringsselskabet ved begyndelsen af samtalen blandt andet oplyse forbrugeren om den erhvervsdrivendes identitet og formålet med henvendelsen.

Forsikringsaftaleloven indeholder desuden bestemmelser om, hvordan oplysningerne skal være meddelt forbrugeren. Det følger heraf, at oplysningerne skal gives på papir eller et andet varigt medium. De skal desuden gives i rimelig tid og være klare, tydelige og forståelige. Forbrugeren har endvidere på ethvert tidspunkt under aftaleforholdet ret til at få udleveret aftalevilkårene på papir.

Bekendtgørelse nr. 973/2004 vedrørende oplysning om fortrydelsesret i henhold til lov om forsikringsaftaler indeholder desuden supplerende regler om forsikringsselskabets oplysning om fortrydelsesretten.

### *6.2.2. Fortrydelsesret*

Forsikringsaftaleloven indeholder en ret for forbrugeren til at træde tilbage fra en forsikringsaftale (fortrydelsesret). Fortrydelsesretten gælder, uanset om forsikringstiden er begyndt eller ej, men dog kun indtil aftalen efter forbrugers udtrykkelige ønske er blevet helt opfyldt af begge parter. Der gælder ikke en fortrydelsesret ved aftaler om rejse- og bagageforsikringspolicer eller tilsvarende forsikringspolicer med en begrænset løbetid på højst 1 måned, eller ved aftaler om forsikringsydelse, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som forsikringsselskabet ikke har nogen indflydelse på.

Forbrugeren har som udgangspunkt en frist på 14 dage til at benytte sin fortrydelsesret. Ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning gælder der dog en frist på 30 dage. Fristen løber fra den dag, hvor aftalen indgås, eller fra den dag, hvor den erhvervsdrivende giver de lovpligtige oplysninger til forbrugeren.

Hvis forbrugeren har anvendt sin fortrydelsesret, kan forsikringsselskabet som udgangspunkt ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren.

## **7. Konsekvenser**

### **7.1. Lovgivningsmæssige konsekvenser**

Direktivet vil, såfremt det vedtages i sin foreliggende form, medføre behov for ændringer i forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven.

I forbrugerftaleloven vil der blandt andet være behov for at indsætte nye bestemmelser om, at den erhvervsdrivende skal give en fyldestgørende redegørelse om den foreslåede aftale, og at den erhvervsdrivende ikke må anvende deres onlinegrænseflades struktur, udformning, funktion eller driftsmetode på en måde, der kan forvride eller begrænse forbrugers evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg. Herudover vil der være behov for at tage stilling til, om de nuværende bestemmelser om oplysningspligt og fortrydelsesret, herunder via en fortrydelsesknop opfylder kravene i det nye direktiv.

Direktiv nr. 2019/2161 om bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse pålægger medlemsstaterne at sikre effektive sanktioner for overtrædelsen af bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivet. Det vil således være nødvendigt at overveje, om forbrugerftalelovens bestemmelser om straf i § 34 skal udvides til også at gælde for overtrædelser af reglerne om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

På tilsvarende vis vil der være behov for at undersøge, om de nuværende regler om oplysningspligt og fortrydelsesret i forsikringsaftaleloven lever op til kravene i det nye direktiv.

## **7.2. Økonomiske konsekvenser**

### *Statsfinansielle konsekvenser*

Forslaget vil potentielt kunne have statsfinansielle konsekvenser. Dette vil blive afdækket nærmere, når der er større klarhed over, hvordan forslaget konkret skal implementeres. Der vil blandt andet skulle tages stilling til, hvilken sanktion en overtrædelse af bestemmelserne skal kunne medføre, herunder om bestemmelserne skal kunne sanktioneres med bøde. Såfremt der som følge af forslagets implementering sker en yderligere tilgang af sager til straffesagskæden, vil det kunne have økonomiske konsekvenser på Justitsministeriets område.

Det bemærkes, at det fremgår af budgetvejledningen, at afledte nationale udgifter som følge af EU-retsakter afholdes inden for de berørte ministeriers eksisterende bevillingsramme.

### *Erhvervsøkonomiske konsekvenser*

Det forventes, at forslaget vil medføre administrative byrder for leverandører af finansielle tjenesteydelser.

De administrative konsekvenser vil bl.a. bestå i, at virksomhederne vil skulle tilpasse sig til det opdaterede direktiv om forbrugerrettigheder. En sådan tilpasning kan indebære opdatering af virksomhedernes IT-systemer, uddannelse af personale, opdateringer af virksomhedernes websider og ajourføre aftaler. En opdatering af virksomhedernes websider vil f.eks. indebære omstillingsomkostninger i forbindelse med udvikling af den foreslåede fortrydelsesknop, der skal stilles til rådighed for forbrugeren, når denne indgår en fjernsalgsaftale om finansielle tjenesteydelser.

Derudover foreslås oplysningspligterne forud for aftaleindgåelsen moderniseret, hvilket kan medføre en udvidelse af de oplysningskrav, virksomhederne skal efterleve og indebære, at virksomhederne skal levere yderligere oplysninger ift. forbrugerne. Virksomhederne vil bl.a. skulle give en fyldestgørende redegørelse for den aftale, der indgås, hvilket forventes at ville medføre administrative byrder for den erhvervsdrivende, f.eks. som følge af forbrugerens ret til at få personlig betjening. Det fastsættes samtidig at oplysningerne skal være forbrugeren i hænde mindst én dag før selve underskrivelse af aftalen.

Med forslaget er der lagt vægt på at sikre, at den erhvervsdrivende ikke omfattes af flere forskellige regelsæt. Det følger således af direktivet, at hvis en bestemmelse i direktivet er i konflikt med en bestemmelse i en sektorspecifik EU-retsakt, vil bestemmelsen i den sektorspecifikke EU-retsakt have forrang. Det forventes, at det vil skabe klarhed for den erhvervsdrivende.

De administrative konsekvenser ved ovenstående kan dog ikke kvantificeres på nuværende tidspunkt. Det skyldes blandt andet manglende viden om, hvor mange virksomheder forslaget vil påvirke samt manglende kendskab til omkostningerne ved efterlevelse af forslagets artikler.

#### *Samfundsøkonomiske konsekvenser*

Det forventes, at forslaget vil føre til bedre beskyttelse af danske forbrugere ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Direktivet indeholder således bl.a. foranstaltninger, der har til formål at sikre, at forbrugerne er ordentligt oplyst om den aftale, der indgås, at gøre det lettere for forbrugeren at fortryde en aftale, at sikre retfærdighed online, samt at styrke reglerne for håndhævelsen af bestemmelserne.

#### *Andre konsekvenser og beskyttelsesniveauet*

Forslaget skønnes at kunne bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i EU og Danmark og at fremme leveringen af finansielle tjenesteydelser på det indre marked.

## **8. Høring**

Forslaget har været sendt i høring i specialudvalgene for henholdsvis politimæssigt og retligt samarbejde, for konkurrence, vækst og forbrugerspørgsmål samt for den finansielle sektor. Der er modtaget høringssvar fra F&P, Finans Danmark, Finans & Leasing og Forbrugerrådet Tænk.

#### *Generelle bemærkninger*

F&P støtter overordnet set forslaget om at ophæve fjernsalgsdirektivet og i den forbindelse indsætte et særligt kapitel i forbrugerrettighedsdirektivet, der gælder for aftaler om finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg. Bestemmelserne i fjernsalgsdirektivet er i vidt omfang blevet erstattet og overflødiggjort ved ikrafttrædelsen af efterfølgende — produktspecifikke og horisontale — EU-retsakter. Disse retsakter specificerer, ligesom fjernsalgsdirektivet, bl.a. hvilke oplysninger, der skal gives til forbrugerne, dels om produktet, dels om leverandøren. Dette gælder hvad enten produktet

sælges online eller ej. F&P lægger vægt på, at der med forslaget sikres overensstemmelse med de gældende regler for finansielle tjenesteydelser. Det er således positivt, at det er et gennemgående princip, at den produkt-specifikke EU-regulering har forrang i tilfælde af konflikt med bestemmelserne i de nye regler, navnlig hvad angår retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen, fortrydelsesretten og fyldestgørende redegørelser. F&P vurderer i den forbindelse, at de foreslåede nye bestemmelser kun i begrænset omfang vil finde anvendelse på forsikringsområdet; det gælder f.eks. i forhold til fortrydelsesretten.

Finans Danmark er generelt positiv overfor den gennemførte revision og anfører, at det er hensigtsmæssigt at reglerne om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser inkluderes i forbrugerrettighedsdirektivet. Finans Danmark finder dog, at direktivforslaget på visse områder indeholder unødigt detailregulering, og bemærker, at for en række af de mere komplicerede finansielle produkter gælder der i dag særregulering, hvorfor det nærværende direktivforslag de facto vil ramme de mere "simple" produkter, som f.eks. oprettelse af en bankkonto. På den baggrund vurderes reglerne om oplysningspligt (særligt betænkningstiden på en dag), fortrydelsesret og fyldestgørende redegørelse som voldsomme. Finans Danmark bemærker endelig, at det mudrer billedet, at der i præambelen ikke henvises til PSD2-direktivet (som omhandler betalingstjenester), idet det forudsættes, at direktivforslaget også vil finde anvendelse på tjenesteydelser omfattet af PSD2-direktivet.

Forbrugerrådet Tænk har bemærket, at eftersom der er tale om fuld harmonisering, bør særegen dansk forbrugerbeskyttelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser inddrages i direktivet. Der bør desuden fortsat være mulighed for at forbedre forbrugerbeskyttelsen.

Finans og Leasing støtter, at det fremgår af de foreslåede art. 16 a og 16 b, at reglerne ikke finder anvendelse, hvis aftalen omfattes af andre produkt-specifikke regler. Samtidig ønskes det, at en tilsvarende bestemmelse indsættes i den foreslåede art. 16 c om betaling af ydelser leveret inden fortrydelsen.

### *Oplysningspligter*

Forbrugerrådet Tænk anfører, at det er vigtigt, at de danske regler vedrørende en forside på realkreditlån kan bestå under den foreslåede lovgivning, og ønsker, at det skal være muligt at kunne udvide denne ordning til andre finansielle produkter fremadrettet. Forbrugerrådet Tænk anfører endvidere,

at det til enhver tid bør påhvile sælgeren at formidle nøgletal og pre-kontraktuelle informationer i et forståeligt sprog, samt at aftalen bør anses for værende ugyldig, hvis sælgeren ikke har levet op til dette.

Finans Danmark anfører, at det er uklart, om det gælder for hele den foreslåede art. 16, at produktspecifik lovgivning vil have forrang. Derudover finder Finans Danmark, at det er afgørende, at aftaler om kurssikring i forbindelse med udbetaling og indfrielse af realkreditlån undtages fra reglen om, at forbrugeren skal modtage oplysningerne senest et døgn inden aftaleindgåelsen, idet det ikke vil være muligt at tilbyde kunderne en betænkningstid på en dag. Finans Danmark ønsker endvidere, at det bliver muligt at sende oplysningerne senere end et døgn før aftaleindgåelsen, forudsat at virksomheden i så fald bliver forpligtet til at oplyse forbrugeren om fortrydelsesretten og processen herfor. Visse af begreberne, såsom "let læsbar", findes endvidere uklare.

Finans og Leasing anfører at forslaget om, at forbrugeren skal modtage oplysninger om aftalen senest et døgn før aftaleindgåelsen bør udgå. Hvis det ikke er muligt at lade dette krav udgå, bør det fortsat være muligt at indgå aftaler, selv om oplysningerne er givet under et døgn inden aftaleindgåelse, på betingelse af at kunden informeres om fortrydelsesretten.

#### *Fortrydelsesret*

Forbrugerrådet Tænk finder, at det er vigtigt, at der nemt og åbenlyst stilles en fortrydelsesknop til rådighed. Såfremt dette ikke sker, bør forbrugeren have mulighed for at fortryde aftalen efter fortrydelsesfristen. Fortrydelsesretten bør desuden fremhæves, når forbrugeren får tilsendt den endelig aftale, efter den er indgået. Endelig mener Forbrugerrådet Tænk, at fortrydelsesperioden bør udvides til 31 dage frem for de nuværende 14 dage.

F&P bemærker, at den foreslåede fortrydelsesknop vil gøre det nemmere for forbrugeren at udnytte fortrydelsesretten. Der gøres dog samtidig opmærksom på, at det kan få negative konsekvenser for forbrugerbeskyttelsen, idet risikoen for uforsikrede forbrugere øges, hvilket kan få store økonomiske konsekvenser for den uforsikrede og være af stor betydning for skadelidte. Det gælder særligt for de lovpligtige forsikringer. Hvis der indføres et krav om en fortrydelsesknop, bør det suppleres med muligheden for at opsiges aftalen telefonisk og i den forbindelse få rådgivning. Kravet om fortrydelsesknop forventes endvidere at medføre betydelige administrative omkostninger. Da forsikringsbranchen ikke generelt har haft problemer med at imødekomme forbrugernes fortrydelsesret, stiller F&P spørgsmålstejn ved

merværdien af et krav om fortrydelsesknop. Såfremt en sådan knop indføres, bør selskaberne sikres maksimal fleksibilitet med hensyn til at placere knappen et logisk sted for kunderne, herunder at knappen bør kunne lede til en side bag log-in.

Finans Danmark finder, at det er uklart, om realkreditlån med det nye forslag fortsat kan være undtaget fra fortrydelsesretten, som retsstillingen er nu. Realkreditlån blev ved implementeringen af det gældende direktiv undtaget, da lånene finansieres ved obligationsudstedelse. Finans Danmark ønsker, at realkreditlån fortsat kan være undtaget fra reglerne om fortrydelsesret. Finans Danmark finder desuden, at det er uklart, om art. 16 c om betaling af ydelser inden fortrydelsen kan fraviges i tilfælde af, at der gælder produktspecifik regulering.

#### *Fyldestgørende redegørelse*

Finans Danmark anfører, at boligkreditdirektivet og forbrugerkreditdirektivet anvender begrebet ”fyldestgørende forklaringer”, og finder det afgørende, at der ikke er tvivl om, at forpligtelsen har samme indhold og rækkevidde. Endvidere opfordrer Finans Danmark til en præcisering af, at der i bestemmelsen ikke er krav om personlig, fysisk betjening, således at personlig, telefonisk betjening, vil være tilstrækkeligt.

#### *Onlinegrænsefladers struktur*

Forbrugerrådet Tænk ønsker, at bestemmelsen i artikel 16 e om onlinegrænsefladers struktur mv. overføres til også at gælde, når forbrugeren vil opsiges en aftale, vil reklamere over en aftale, eller på anden måde ønsker service fra virksomheden.

#### *Sanktioner*

F&P bemærker i forhold til, at fjernsalg af finansielle tjenesteydelser foreslås omfattet af forbrugerrettighedsdirektivets sanktionsbestemmelse, herunder bestemmelsen om maksimale bødestørrelser på 4 % af virksomhedens årlige omsætning, at bødestørrelsen ikke bør udmåles ved at inddrage nettoomsætningen direkte i en matematisk model ved indeksering. Det skyldes navnlig, at en sådan streng matematisk beregningsmodel er i strid med dansk retstradition, bortset fra retsområder, hvor der er tale om overtrædelse af ensartet grovhed, hvilket ikke er tilfældet i den finansielle lovgivning.

## **9. Generelle forventninger til andre landes holdninger**

Der er ikke kendskab til andre landes holdninger til forslaget.

## **10. Regeringens foreløbige generelle holdning**

Regeringen støtter intentionerne om at sikre høj forbrugerbeskyttelse på det finansielle område, herunder ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, og finder det vigtigt, at området er tilpasset digitaliseringen, således at der tages højde for nye aktører og forretningsmodeller på området.

Regeringen finder det vigtigt, at direktivet begrænser såkaldt *information overload* ved aftaleindgåelsen. På den baggrund støtter regeringen, at der med forslaget lægges op til at simplificere og strømline direktivets oplysningspligter, herunder i forhold til oplysningspligter i sektorspecifik regulering. Oplysningspligterne må moderniseres og tilpasses den digitale virkelighed for at forbedre forbrugernes forståelse af oplysningerne og reducere byrderne for erhvervslivet.

Regeringen er positiv over for intentionerne bag direktivet. Regeringen finder dog, at visse af direktivets bestemmelser, herunder om tidspunktet for den erhvervsdrivendes afgivelse af oplysninger til forbrugeren, reglerne om fyldestgørende redegørelse og krav om, at den erhvervsdrivendes ikke må anvende sin onlinegrænseflade på en måde, der kan forvride eller begrænse forbrugers evne til at træffe frie, selvstændige og informerede beslutninger eller valg, giver anledning til tvivl om den nærmere forståelse og afgrænsning. Dertil ser regeringen gerne krav om, at den erhvervsdrivende anvender et *let* forståeligt sprog.

Regeringen støtter intentionen om mere simpel adgang til at gøre brug af sin fortrydelsesret ved hjælp af en fortrydelsesknop. Regeringen vil i den forbindelse arbejde for, at knappen bør findes der, hvor forbrugeren typisk orienterer sig efter aftaleindgåelse; nemlig i de fremsendte oplysninger. Regeringen vil endvidere arbejde for, at den nuværende undtagelse til fortrydelsesretten fsva. realkredit kan opretholdes.

Regeringen vil arbejde for at afklare ovenstående tvivlsspørgsmål under de kommende arbejdsgruppemøder, ligesom regeringen vil være opmærksom på, at forslaget ikke pålægger medlemslandene unødige statsfinansielle omkostninger, og at de administrative byrder skal afbalanceres i forhold til fordelene ved forslaget.

En nærmere stillingtagen til forslaget må afvente denne afklaring. I den forbindelse vil synspunkter fra relevante interessenter blive inddraget.

## **11. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg**



Sagen har ikke tidligere været forelagt for Folketingets Europaudvalg.