

Arbejdsgruppen for målrettet information

**RAPPORT OM MÅLRETTET KUNDEINFORMATION
PÅ DET FINANSIELLE OMRÅDE**

Økonomi- og Erhvervsministeriet
Finanstilsynet
August 2006

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 – Indledning	3
1.1. Baggrund.....	3
1.2. Generel information om arbejdsgruppens arbejde.....	3
1.3. Arbejdsgruppens konklusioner.....	5
1.3.1. Rapportens kapitel 2 – Internettets anvendelsesmuligheder, når informationen skal målrettes til kunderne.....	6
1.3.2. Rapportens kapitel 3 – Regler for en klageansvarlig i finansielle virksomheder.....	6
1.3.3. Rapportens kapitel 4 – Revision af relevante bekendtgørelser som følge af arbejdsgruppens gennemgang heraf.....	6
1.3.4. Rapportens kapitel 5 – Gennemgang af EU-direktiver.....	7
1.3.5. Rapportens kapitel 6 – Unit Link i danske pensionsordninger og puljepensionsopsparinger i danske pengeinstitutter.....	7
Kapitel 2 – Internettets anvendelsesmuligheder, når informationen skal målrettes til kunderne	8
2.1. Indledning.....	8
2.2. Pensionsmarkedsrådets anbefalinger.....	8
2.3. Udbredelse af teknisk udstyr.....	9
2.4. Skriftlighedskrav.....	10
2.4.1 Elektroniske signaturer.....	12
2.5. Varigt medium.....	12
2.5.1 Vurdering af begrebet varigt medium.....	13
2.5.2 Vurdering af begrebet varigt medium i forhold e-mail.....	17
2.6. Arbejdsgruppens synspunkter.....	18
Kapitel 3 – Regler for en klageansvarlig i finansielle virksomheder	22
3.1. Indledning.....	22
3.2. Definition af "klage".....	22
3.3. Hvilke virksomheder skal have en klageansvarlig.....	23
3.4. Organisatorisk status og funktion af den klageansvarlige.....	25
3.4.1. Anbefalinger i rapporten om den nordiske finansielle sektor.....	25
3.4.2. Status af den klageansvarlige.....	25
3.4.3 Fysisk eller juridisk person.....	26
3.4.4 Varetagelse af andre funktioner.....	26
3.5. Forretningsgange for behandlingen af klager.....	27
3.6. Oplysninger om den klageansvarlig.....	27
3.7. Implementering af reglerne for en klageansvarlig.....	27
Bilag – Bekendtgørelse om den klageansvarlige	29
Kapitel 4 – Revision af relevante bekendtgørelser som følge af arbejdsgruppens gennemgang heraf	31
4.1. Informationsbekendtgørelsen for livsforsikringsaftaler.....	31
4.2. Informationsbekendtgørelsen for skadesforsikringsaftaler.....	31
4.3. God skik bekendtgørelsen.....	31
4.4. Bekendtgørelsen om forsikringsselskabers syge- og ulykkes-virksomhed.....	32

Bilag – Informationsbekendtgørelsen for livsforsikringsaftaler	33
Bilag – Informationsbekendtgørelsen for skadesforsikringsaftaler	35
Bilag – God skik bekendtgørelsen	36
Bilag – Bekendtgørelsen om forsikringsselskabers syge- og ulykkeforsikring	43
Kapitel 5 – EU-direktiver	44
5.1. Administrationstunge EU-direktiver	44
Kapitel 6 – Unit Link i danske pensionsordninger og puljepensions-opsparinger i danske pengeinstitutter ...	46
6.1. Pensionsmarkedsrådets rapport om Unit Link	46
6.2. Bekendtgørelse om puljepension og andre skattebegunstigende opsparingsformer m.v.	48
6.3. Konklusion	48
Bilag A – Kommissorium for arbejdsgruppen for målrettet information – den 11. maj 2005	49
Bilag B – Statusrapport om målrettet information – den 27. oktober 2005	51
Bilag C – Kapitel 2	56

RAPPORT OM MÅLRETTET KUNDEINFORMATION

Kapitel 1 – Indledning

1.1. Baggrund

Informations- og rådgivningsforpligtelser

Det er fra flere sider blevet gjort gældende, at den information, som kunderne i finansielle virksomheder modtager, både er for omfangsrig og meget svært tilgængelig.

Pensionsmarkedsrådet har i flere rapporter, herunder rapporterne om *større valgfrihed i pensionsopsparingen* og *kundeinformation*, foretaget vurderinger af de informationer, kunder modtager fra deres forsikringsselskaber. Rådets vurderinger viser, at de informationer, kunderne får, ofte er meget omfangsrige og svære at forstå.

Herudover har forbruger- og erhvervsorganisationer givet udtryk for, at de informationer som kunderne i finansielle virksomheder modtager, ofte er vanskelige at overskue, og at kunderne ofte har svært ved at gennemskue de produkter, de køber, og derfor også har svært ved at forstå, hvilke rettigheder de har.

Der er derfor blevet nedsat en arbejdsgruppe i Finanstilsynet, der har haft til opgave at gennemgå de informations- og rådgivningsforpligtelser, som følger af lovgivningen og på baggrund heraf vurdere, om reglerne er til hinder for, at kunderne får relevant information på de tidspunkter, hvor kunderne har behov herfor. Arbejdsgruppens kommissorium er vedlagt som bilag A.

1.2. Generel information om arbejdsgruppens arbejde

Arbejdet i arbejdsgruppen

Arbejdsgruppen har i perioden 3. maj 2005 til 28. juni 2006 afholdt 15 møder.

Arbejdsgruppen har bestået af repræsentanter fra:

- Børsmæglerforeningen
- Finansrådet
- Finanstilsynet
- Fondsmæglerforeningen
- Forbrugerrådet
- Forbrugerstyrelsen
- Forsikring & Pension
- Forsikringsmæglerforeningen i Danmark
- Investeringsforeningsrådet
- Realkreditrådet
- Økonomi- og Erhvervsministeriet

Finanstilsynet har fungeret som formand og sekretariat for arbejdsgruppen.

Arbejdsgruppen har den 27. oktober 2005 afgivet en statusrapport, der vedlægges som bilag B. Det fremgår af rapporten, at arbejdsgruppen har været i kontakt med en række praktikere for at høre deres holdning til mængden af information. Overordnet har praktikerne fundet, at området for kundeoplysning kan forbedres betragteligt.

Arbejdsgruppen besluttede efter praktikernes gennemgang af informationsmaterialet, at der skulle fokuseres på:

- At kunderne modtager informationen på det rette tidspunkt, således at informationen er relevant, når kunden modtager den.
- At forenkle regelsættet, herunder udarbejde løsningsforslag, der kan reducere risikoen for regelkollision.
- Muligheden for i større grad at give kunderne informationen via internettet.

Arbejdsgruppen har dernæst gennemgået lovgivningen. Justitsministeriet har deltaget i en række møder.

På Justitsministeriets område findes regler i forbrugeraftaleloven, forsikringsaftaleloven og kreditaftaleloven om oplysningsforpligtelser, der er *civilretligt* sanktioneret. Det indebærer, at forbrugerne – i modsætning til, hvad der er tilfældet ved *offentligretligt* sanktionerede regler – kan gøre særlige rettigheder gældende over for de erhvervsdrivende, hvis reglerne overtrædes. Det er hensigtsmæssigt, at sådanne regler af navnlig forbrugerbeskyttelsesmæssige årsager fortsat findes i forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven, jf. betænkning 1440/2004.

Reglerne i forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven, der for nylig er vedtaget af Folketinget (lov nr. 451 af 9. juni 2004), hviler desuden på EU-direktiver og har været genstand for et omfattende udvalgsarbejde, jf. betænkning 1440/2004. Reglerne i kreditaftaleloven hviler ligeledes på et EU-direktiv, der i øjeblikket er under revision i EU.

På ministeriet for familie- og forbrugeranliggendes område findes regler i markedsføringsloven om oplysningsforpligtelser, ligesom der findes regler om prisoplysningsforpligtelser i lov om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel (E-handelsloven). Markedsføringsloven har ligesom forbrugeraftaleloven været genstand for et omfattende udvalgsarbejde, jf. betænkning nr. 1457/2005. E-handelsloven gennemfører et EU-direktiv på området.

I henhold til Kommissariatet har arbejdsgruppen i lyset af dette indskrænket sin gennemgang til de offentligretlige regler inden for Økonomi- og Erhvervsministeriets ressortområde, som indeholder oplysningsforpligtelser, og har derfor gennemgået:

Love som er gennemgået

- lov om finansiel virksomhed,
- lov om forsikringsformidling,
- lov om værdipapirhandel, og
- lov om investeringsforeninger og specialforeninger m.v.

Arbejdsgruppen har konstateret, at lovreglerne alene giver overordnede beføjelser til at udstede nærmere regler. Der er ikke noget behov for at ændre i gældende lovregler. Som eksempel kan anføres, at økonomi- og erhvervsministeren i medfør af § 43, stk. 2 i lov om finansiel virksomhed fastsætter nærmere regler om redelig forretningssskik og god praksis inden for virksomhedsområdet.

Arbejdsgruppen har dernæst gennemgået nedenfor nævnte god skik- og informationsbekendtgørelser. Der er tale om:

Bekendtgørelser som er gennemgået

- Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder,
- Bekendtgørelse om god skik for investeringsforeninger og specialforeninger og udenlandske investeringsinstitutter,
- Bekendtgørelse om god værdipapirhandelsskik,
- Bekendtgørelse om forsikringsformidlers informationspligt,
- Bekendtgørelse om information fra forsikringsselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en livsforsikringsaftale,
- Bekendtgørelse om information til forsikringstager i tilfælde, hvor en skadesforsikringsaftale tilbydes i henhold til reglerne om fri etableringsret og fri udveksling af tjenesteydelser,
- Bekendtgørelse om livsforsikringsselskabers og syge- og ulykkesvirksomhed,
- Bekendtgørelse om puljepension og andre skattebegünstigede ordninger,
- Bekendtgørelse om beregning af emissions- og indløsningspriser ved tegning og indløsning af andele i investeringsforeninger, specialforeninger, godkendte fåmandsforeninger og hedgeforeninger, samt
- Bekendtgørelse om oplysninger i investeringsforeningers, specialforeningers og fåmandsforeningers prospekter.

Udgangspunktet har her været, at det kun er muligt at ændre i regler, hvor der ikke er tale om direktivimplementering. Derfor er der nogle bekendtgørelser bl.a. på investeringsforeningsområdet, der er fravalgt. Ligeledes har arbejdsgruppen valgt på grund af det arbejde, der p.t. foretages for at gennemføre direktiv 2004/39/EF om markeder for finansielle instrumenter i dansk ret, ikke at beskæftige sig med de god skik-regler, der er vedtaget på værdipapirområdet.

1.3. Arbejdsgruppens konklusioner

Rapportens opbygning

Arbejdsgruppen har efter at have afleveret statusrapporten den 27. oktober 2005 set nærmere på internettet anvendelsesmuligheder for at målrette og lagdele information, udarbejdet udkast til regler om en klageansvarlig, stillet forslag til nye bekendtgørelser om informations- og rådgivningsforpligtelser, opstillet en liste over EU direktiver, som er administrativt tunge og vurderet om Pensionsmarkedsrådets rapport om Unit Link giver anledning til ændringer i eksisterende regler. Nedenfor følger en kort gennemgang af disse områder inden de behandles nærmere i de efterfølgende kapitler. De væsentligste konklusioner er medtaget her.

1.3.1. Rapportens kapitel 2 – Internettets anvendelsesmuligheder, når informationen skal målrettes til kunderne

Internettet Arbejdsgruppen har vurderet, om internettet giver mulighed for at målrette og lagdele informationer. Kapitlet vedrører dels internettets udbredelse hos befolkningen i Danmark, dels en nærmere gennemgang af de skismaer, som internettet giver i forbindelse med lagdeling af information. Det er arbejdsgruppens opfattelse, at lovgivningen i større omfang end tilfældet er i dag bør åbne op for, at en finansiel virksomhed får mulighed for at kommunikere med kunden elektronisk. Informationer, som kunden skal have, kan enten gives på papir eller på andet varigt medium, når det angår oplysninger af personlig karakter. Arbejdsgruppen finder, at oplysninger af generel karakter umiddelbart kan lægges på internettet, da kunden ikke har behov for at modtage disse personligt. I alle arbejdsgruppens forslag til nye bekendtgørelser f.eks. udkast til ny informationsbekendtgørelse på livsforsikringsområdet er disse principper medtaget.

1.3.2. Rapportens kapitel 3 – Regler for en klageansvarlig i finansielle virksomheder

Den klageansvarlige Det følger af regeringsgrundlaget "*Nye mål*", at finansielle virksomheder over en vis størrelse skal udpege en klageansvarlig. Reglerne skal sikre, at forbrugerne har en let tilgængelig adgang til at rette henvendelse til og klage over en finansiel virksomhed. Arbejdsgruppen har på denne baggrund overvejet den klageansvarliges opgaver og har udarbejdet et forslag til en bekendtgørelse om klageansvarlige i finansielle virksomheder, som er medtaget som bilag i slutningen af kapitel 3.

1.3.3. Rapportens kapitel 4 – Revision af relevante bekendtgørelser som følge af arbejdsgruppens gennemgang heraf

Målretning og lagdeling Arbejdsgruppen har stillet forslag om ændring af følgende bekendtgørelser:

- Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder,
- Bekendtgørelse om information fra forsikringsselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en livsforsikringsaftale,
- Bekendtgørelse om information til forsikringstager i tilfælde, hvor en skadesforsikringsaftale tilbydes i henhold til reglerne om fri etableringsret og fri udveksling af tjenesteydelser,
- Bekendtgørelse om livsforsikringsselskabers syge- og ulykkesvirksomhed.

Bekendtgørelse om god skik for investeringsforeninger og specialforeninger og udenlandske investeringsinstitutter, samt bekendtgørelsen om god skik for firmapensionskasser skal konsekvensændres som følge af ændringer i god skik bekendtgørelsen for finansielle virksomheder.

I kapitlet forklares kort de foreslåede forslag til nye bekendtgørelser. Forslagene vil medføre en reduktion i antallet af bestemmelser, dels ved at der sker sammenskrivninger, dels ved at unnlade bestemmelser som kan

være overflødige pga. andre love og bekendtgørelser. Selve udkastene til bekendtgørelserne er medtaget som bilag i slutningen af kapitel 4.

1.3.4. Rapportens kapitel 5 – Gennemgang af EU-direktiver

Liste over EU-direktiver

Efter forespørgsel fra Økonomi- og Erhvervsministeriet har arbejdsgruppen udarbejdet en liste over EU direktiver, som giver de finansielle virksomheder tunge administrative forpligtelser og som hæmmer den målrettede information. Arbejdsgruppen anbefaler, at Finanstilsynet videregiver EU-listen til Kommissionen, så der kan ske en justering af de pågældende direktiver, når disse tages op til fornyet overvejelse.

1.3.5. Rapportens kapitel 6 – Unit Link i danske pensionsordninger og puljepensionsopsparinger i danske pengeinstitutter

*Pensionsmarkedsrådet
rapport om Unit Link*

Arbejdsgruppen har på baggrund af Pensionsmarkedsrådets rapport om Unit Link i danske pensionsordninger vurderet, om rådets anbefalinger giver anledning til at ændre gældende regler om rådgivning og information. I Unit Link ordninger er de investeringsmæssige beslutninger helt eller delvist overladt til den enkelte pensionsopsparer. Derfor rummer Unit Link særlige udfordringer mht. kundernes forståelse og stiller særlige krav til de finansielle virksomheders information, vejledning og rådgivning. Unit Link ordninger har flere lighedspunkter med puljepensionsordninger i pengeinstitutter.

Arbejdsgruppen anbefaler, at der sker en samlet vurdering af reglerne om information og rådgivning af kunder, der enten etablerer Unit Link eller puljepensionsordninger.

Kapitel 2 – Internettets anvendelsesmuligheder, når informationen skal målrettes til kunderne

2.1. Indledning

*Pensionsmarkedsrådets
rapport om
kundeinformation*

Den digitale informationsteknologi har givet en række nye værktøjer til at understøtte behandlingen og udveksling af information mellem bl.a. finansielle virksomheder og deres kunder.

Pensionsmarkedsrådet har i sin rapport om kundeinformation fra 2. juli 2004 anbefalet, at eksisterende informationsbehov, der medfører, at information skal fremsendes direkte til kunden, genovervejes. Ligeledes anbefales det, at det bør overvejes, hvornår kunderne tidsmæssigt skal have informationerne. Det anbefales tillige, at internettet anvendes i større omfang end tilfældet er i dag.

På baggrund af Pensionsmarkedsrådets rapport om kundeinformation følger det af kommissoriet for arbejdsgruppen for målrettet information, at arbejdsgruppen skal undersøge, om lovgivningen hindrer, at finansielle virksomheder anvender alternative informationskanaler. Der er tænkt på om oplysningerne kan gives mere målrettet ved eksempelvis at benytte internettet i større omfang.

Pensionsmarkedsrådets konkrete anbefalinger er oplistet i afsnit 2.2

I afsnit 2.3 har arbejdsgruppen set på udbredelsen af internettet, herunder set på de tekniske muligheder for at anvende IT-teknologi.

2.2. Pensionsmarkedsrådets anbefalinger

Anbefalinger i rapporten

Pensionsmarkedsrådet har konstateret, at pensionsinstitutter i medfør af en række love og bekendtgørelser m.v. er forpligtet til at give deres kunder en række oplysninger dels i forbindelse med aftaleindgåelsen, dels løbende i forsikringsforholdet. Det konstateres, at langt hovedparten af de oplysninger, der ifølge lovgivningen skal gives til kunderne er relevante og nødvendige for at kunne beskrive den konkrete pensionsydelse på en nøjagtig, retvisende og udtømmende måde.

Det er imidlertid Pensionsmarkedsrådets opfattelse, at mængden af information er et problem. Det anføres som eksempel, at det ikke er usædvanligt, at omfanget af det informationsmateriale, der skal udsendes til den forsikringssøgende i forbindelse med tegning af en livsforsikring udgør 50-70 sider, alt afhængig af ordningens kompleksitet samt ydelsesstrukturen i ordningen. Adskillige undersøgelser viser, at forsikringskunderne opgiver at sætte sig ind i materialet på grund af mængden af information.

Derfor anbefales, at man fra lovgivers side reducerer den mængde af information, der skal fremsendes. I stedet skal forsikrings-selskabet være forpligtet til at stille øvrige oplysninger til rådighed for den kunde, der selv

opsøger dem (lagdelt information). Dette kunne eksempelvis ske på selskabernes hjemmeside.

Alt afhængig af den forsikredes behov og interesse for at gå i dybden med detaljen, kan den forsikrede gennem lagdeling vælge mellem f.eks. at sætte sig ind i et kortfattet og læsevenligt informationsmateriale og/eller en længere og udtømmende beskrivelse. Lagdeling skulle gerne sikre, at enhver får adgang til de oplysninger, den enkelte finder centrale.

Denne problemstilling er ikke kun relateret til pensionsselskabernes informationsforpligtelser, men er en problemstilling, der er gældende for hele den finansielle sektor.

2.3. Udbredelse af teknisk udstyr.

Fakta om internettets udbredelse

Arbejdsgruppen har været i kontakt med Forening for Dansk Internet Handel (FDIH) med henblik på at få oplyst, hvor mange mennesker der i dag råder over teknisk udstyr, der gør dem i stand til at modtage digital information fra finansielle virksomheder. Foreningen har samtidig orienteret om OCES- og Net-ID systemet.

Foreningen har oplyst, at 8 ud af 10 personer har adgang til internettet, heraf har 75 % adgang fra hjemmet, mens 58 % har adgang fra arbejdet.

Der er stort set lige mange mænd og kvinder, der har adgang til nettet både fra hjem og arbejde.

Hvis man ser på aldersfordelingen, er det flest unge, der har adgang:

- 16-19 årige: 96 %
- 20-39 årige: 90 %
- 40-59 årige: 88 %
- 60-74 årige: 54 %

Der er flest med videregående uddannelse, der anvender internettet:

- Videregående uddannelse: 96 %
- Gymnasial /erhvervsfaglig: 85 %
- Grundskole: 72 %

Over halvdelen er på nettet daglig:

- Hver dag: 53 %
- Mindst en gang om ugen: 69 %
- Indenfor en måned: 73 %
- Sjældnere end en måned: 1 %

7 ud af 10 bruger nettet til at søge information inden for en måned:

- Søgning efter information: 70 %
- Kommunikation: 65 %
- Køb/bestilling af varer/ydelser: 22 %
- Bankforretninger: 45 %
- Kontakt med offentlige myndigheder: 43 %

Det må på den baggrund konkluderes, at hovedparten af befolkningen har adgang til internettet enten via hjemmet og/eller via arbejdet.

2.4. Skriftlighedskrav

Aftalebegrebet i dansk ret

Dansk aftaleret bygger på den grundlæggende tanke, at den enkelte har frihed og kompetence til at forpligte sig ved at udtrykke en vilje hertil. Udgangspunktet er, at der ikke gælder særlige formkrav til aftalers indgåelse. Dette udtrykkes i den fortsat gældende bestemmelse i 5-1-1 Danske Lov fra 1683 således, at *"Een hver er pligtig at efterkomme hvis hand med Mund, Haand og Segl, lovet og indgaaet haver"*. Imidlertid er der talrige lovkrav om skriftlighed, hvilket primært skyldes diverse beskyttelseshensyn, herunder skal afsenderen kunne bevise, at der er sendt aftalepapirer til modtageren¹.

At papiret har vundet så stor udbredelse som medium for viljeserklæringer, og at talrige lovbestemmelser forudsætter *"skriftlighed"*, skyldes dels, at papiret er historisk betinget og dels, at papiret har en række sikkerhedsmæssige kvaliteter², f.eks. ved at give en formodning om ophavsmandens identitet (autenticitet), bl.a. når ophavsmanden har underskrevet dokumentet. Desuden kan papirdokumentet ubesværet gøres til genstand for faktiske sikkerhedsforanstaltninger.

De bekendtgørelser, der regulerer, hvilke informationer finansielle virksomheder skal give kunderne, indeholder som hovedregel krav om skriftlighed. Som eksempel kan nævnes bekendtgørelse nr. 1203 af 9. december 2005 om puljepension og andre skattebegünstigede opsparingsformer m.v., hvor det bl.a. fremgår af § 5, at kunden ved oprettelse af en pulje skriftligt skal informeres om de generelle regler for puljeordningen.

På forsikringsområdet findes der 2 informationsbekendtgørelser³ på henholdsvis livs- og skadesforsikringsområdet. I den første bekendtgørelse, der vedrører livsforsikringsområdet, findes et krav om, at forsikringstagerne skal have informationerne skriftligt. I den anden bekendtgørelse, der vedrører skadesforsikringsområdet, er der ikke et udtrykkeligt krav om, at forsikringstagerne skal have informationerne skriftligt. Der er dog indfortolket et skriftlighedskrav i denne bekendtgørelse.

Finanstilsynet har i flere tilfælde vurderet, at skriftlighedskravet skal fortolkes som et læsbarhedskrav, herved forstået, at oplysningerne lovligt kan forelægges elektronisk, når blot kunderne har en umiddelbar og let adgang til oplysningerne.

I de seneste bekendtgørelser som f.eks. god skik bekendtgørelsen for finansielle virksomheder er skriftlighedskravet udbygget således, at finansielle virksomheder skal give kunderne informationer i papirformat eller på andet varigt medium.

¹ Bet 1456, s. 11 og 89.

² Se Mads Bryde Andersen "IT-retten" 2. Udgave, 2005

³ Bekendtgørelse nr. 609 af 14. juli 1995 og bekendtgørelse nr. 399 af 20. maj 1994

Betænkning nr. 1456 om e-signatures retsvirkninger

Betænkning nr. 1456 om e-signatures retsvirkninger⁴ skriver følgende om valget mellem at benytte papiret eller et elektronisk medium⁵ til at indgå en aftale:

"Der er intet til hinder for at indgå aftale elektronisk, f.eks. ved at tilbudsgiver og tilbudsmotager udveksler e-mails med tilbud og accept og angivelse af deres navne. En aftale indgået ved brug af e-mail er fuldt ud gyldig, og det er således ikke nødvendigt at bruge digital signatur, førend en aftale indgået elektronisk bliver gyldig. På de[n] anden side er der heller intet til hinder for at indgå aftale ved udveksling af mails, som er forsynet med digital signatur, og den digitale signatur kan da bidrage til at skabe større sikkerhed for, at den angivne afsender virkelig også er den, som har sendt den pågældende elektroniske meddelelse. Den digitale signatur kan således knytte en større bevisværdi til de elektroniske meddelelser, hvorved en aftale er indgået.

Brugen af elektroniske aftaledokumenter er da også meget udbredt i forretningslivet, ikke mindst i brancher, hvor brugen af edb hertil kombineres med logistiksystemer, og hvor elektronisk udveksling af oplysninger giver store fordele.

Brugen af digitale underskrifter – være sig med eller uden anvendelse af digital signatur – adskiller sig kun i teknisk henseende fra brugen af håndskrevne underskrifter. Brugen af moderne teknik til at udføre selve underskriftshandlingen medfører således i almindelighed ikke nogen ændring i forhold til de regler, som angiver retsvirkningen af den pågældende underskrift.

Teknologiske landvindinger har da også igennem tiderne bevirket, at skrevne meddelelser eller aftaler fra at være skrevet med pen af gåsefjer og blæk er gået over til helt eller delvis at blive udfærdiget under anvendelse af nye teknologier, f.eks. fyldepenen, faksimilestemplet, skrivemaskinen, telegrafien, fjernskriveren, kopimaskinen, kuglepenen, fjernsynet, computeren og telefonen (sms). Disse teknologier har kunnet revolutionere den måde, vi kommunikerer og indgår aftaler med hinanden på, uden at det har været nødvendigt at ændre reglerne om retsvirkningerne af underskrifter.

Reglerne om retsvirkningen af underskrifter bygger på, at det afgørende er tilkendegivelsen gennem handling eller unkladelse af en vilje til at blive forpligtet, og at formen for denne tilkendegivelse er uden betydning. Disse regler er grundlæggende teknologineutrale og kan siges at være udtryk for et princip om ækvivalens (ligestilling) mellem forskellige former for underskrifter og forskellige former for dokumenter (papirbaserede, henholdsvis elektroniske). Reglerne har kunnet anvendes uden særlige problemer, efterhånden som nye

⁴ Betænkning nr. 1456, København 2004.

⁵ Dette begreb skal ikke forveksles med begrebet varigt medium nedenfor.

teknologier er blevet taget i anvendelse. Det er derfor på tilsvarende måde muligt at tage den nye teknologi, som brugen af digitale meddelelser og brugen af digitale signaturer er, i brug, uden at det er nødvendigt at ændre reglerne om retsvirkninger af underskrifter.

Ved vurderingen af, hvilke retsvirkninger der er forbundet med anvendelsen af digitale signaturer, må man, som det fremgår af det følgende, tage udgangspunkt i dansk rets almindelige regler og principper.

Det er udvalgets generelle opfattelse, at en digital signatur i almindelighed må sidestilles med en almindelig papirbaseret underskrift, og at der ikke er nogen grund til at knytte særlige retsvirkninger til aftaler, retshandler eller meddelelser, der afgives med digital signatur. Udvalget ser således ingen grund til at give afgiveren eller modtageren af en aftale, retshandel eller meddelelse nogen særlig retsstilling, blot fordi der er underskrevet med en digital signatur og ikke en håndskreven underskrift."⁶

E-signatur-udvalget mener derved ikke, at der er noget usædvanligt ved at aftale noget elektronisk. Spørgsmålet er hvorledes de forskellige elektroniske medier lever op til de krav, der stilles til den digitale signatur.

2.4.1 Elektroniske signaturer

*Lov om elektroniske
signaturer*

Lov nr. 417 af 31. maj 2000 om elektroniske signaturer indeholder bestemmelser, der gennemfører direktivet om elektroniske signaturer⁷. Lovens formål er at fremme en sikker og effektiv anvendelse af elektronisk kommunikation gennem fastsættelse af krav til visse elektroniske signaturer og til certificeringscentre, der udsteder certifikater til elektroniske signaturer. Loven finder alene anvendelse på certificeringscentre etableret i Danmark, der udsteder kvalificerede certifikater. En virksomhed, der udsteder certifikater, der ikke betegnes som kvalificerede, er ikke underlagt lovens bestemmelser⁸.

Hovedparten af de digitale identifikationstyper, som anvendes i dag, er ikke omfattet af denne lov. Det er først og fremmest OCES og Net-ID.

2.5. Varigt medium

*Begrebet varigt medium
indenfor dansk ret og EU
ret*

Igennem de sidste 10 år er begrebet varigt medium (durable medium) blevet nævnt i en række direktiver fra EU⁹. Begrebet er søgt afgrænset/defineret i nogle af direktiverne, mens andre af direktiverne kun har nævnt begrebet og ikke lagt vægt på dets nærmere indhold.

⁶ Bet nr. 1456, s. 89f.

⁷ Lovgivningen signaturer bygger i det væsentligste på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/93/EF af 13. december 1999 om en fællesskabsramme for elektroniske signaturer

⁸ Bet nr. 1456, s. 54.

⁹ Se bilag C sidst i rapporten.

Begrebet "*varigt medium*" bliver ofte brugt i forbindelse med, at oplysninger skal udleveres til kunden "*på tryk eller på et andet varigt medium*"¹⁰. En anden variant er at sidestille papir med varigt medium, som det fremgår af denne passus: "*på papir eller på et andet varigt medium*"¹¹.

Varigt medium findes også flere steder i den nationale lovgivning enten som en implementering af EU direktiver, eller hvor lovgiver har valgt at benytte begrebet, som det er tilfældet i god skik bekendtgørelsens § 4: "*papirformat eller på andet varigt medium*"¹².

Arbejdsgruppens formål er at skabe mulighed for at målrette de forskellige informationer, som kunderne (forbrugerne) skal have som følge af den finansielle lovgivning. Hvis kravene om informationer kommer fra EU, og der er et krav om, at oplysningerne udover på papir/tryk i stedet kan gives på varigt medium, opstår spørgsmålet: Hvordan kan de finansielle virksomheder give disse oplysninger? Derfor er det relevant at kunne definere varigt medium.

2.5.1 Vurdering af begrebet varigt medium

EU-rettens tilgang til begrebet varigt medium

En klar definition af varigt medium er ikke umiddelbar enkel. I art. 2 litra f) i direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser er der en definition i form af en række kriterier, som skal være opfyldt, for at det kan falde ind under begrebet varigt medium:

*"en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger."*¹³

Herudover er der i præamblen til direktivet givet en række eksempler på, hvad et varigt medium kan være:

*"Varige medier omfatter bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddisken på forbrugers computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke internetsteder, medmindre sådanne websteder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium."*¹⁴

I teksten til niveau 2 direktivet fra Kommissionen¹⁵ i forbindelse med direktiv 2004/39 om markeder for finansielle instrumenter fremgår det, at varigt medium er:

¹⁰ KOM(2005) 483 endelig 2005/0222 (COD) Ændret forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV om harmonisering af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om forbrugerkreditaftaler og ændring af Rådets direktiv 93/13/EF - Bruxelles, den 7.10.2005, art. 6, stk. 2.

¹¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF, art. 2, stk. 1, litra f)

¹² God skik bekendtgørelsen, BEK nr. 1046 af 27/10/2004

¹³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF art. 2 litra f)

¹⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF præambels pkt. 20.

¹⁵ Den europæiske værdipapirkomite (ESC) har den 26. juni 2006 tilsluttet sig Kommissionens direktiv. Kommissionen forventes på dette grundlag at udstede direktivet. Teksten til direktivet vil blive optaget i EU tidende i august/september 2006.

*"ethvert instrument, der sætter kunden i stand til at lagre information, der er rettet til den pågældende personligt på en måde, der giver mulighed for fremtidig henvisning i et tidsrum, der er tilstrækkelig langt til informationsformålet, og som giver mulighed for uændret reproduktion af den lagrede information"*¹⁶

Der er med andre ord ikke den store nuanceforskel i forhold til de tidligere direktiver. I det nye direktiv har Kommissionen ikke nævnt de eksempler, som knytter sig til varigt medium. Men dette giver ikke anledning til yderligere diskrepans. Varige medier må derfor stadig kunne være:

*"..bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddisken på forbrugerens computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke internetsteder, medmindre sådanne websteder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium."*¹⁷

Det interessante med det nye niveau 2 direktiv er, at direktivet giver de finansielle virksomheder mulighed for at lægge en række oplysninger ud på et website, som ikke opfylder betingelserne for varigt medium:

*"De i stk. 1)-3) omhandlede oplysninger gives på et varigt medium eller i tilfælde af oplysninger, der kræves i medfør af stk. 1 og artikel 30-33 ved hjælp af et websted (når det ikke udgør et varigt medium), forudsat, at betingelserne i artikel 3, stk. 2, er opfyldt."*¹⁸

De krav hjemmesiden skal opfylde følger nærmere af art. 3, stk. 2 i det samme direktiv:

"Hvis et investeringsselskab i medfør af artikel 29, 30, 31, 32 eller artikel 46, stk. 2, i dette direktiv giver en kunde oplysninger ved hjælp af et websted, og oplysningerne ikke er rettet personligt til kunden, sikrer medlemsstaterne, at følgende betingelser er opfyldt:

- a) leveringen af oplysningerne på det pågældende medium er hensigtsmæssigt på den baggrund, hvorpå forretningerne mellem selskabet og kunden udføres eller skal udføres*
- b) kunden skal specifik give sit tilsagn til at få leveret oplysningerne i den pågældende form*
- c) kunden skal informeres om webstedets adresse og det sted på webstedet, hvor der er adgang til oplysningerne*
- d) oplysningerne skal være ajourført*
- e) der skal løbende være adgang til oplysningerne via webstedet i så langt et tidsrum, som kunden med rimelighed kan have brug for at nærlæse dem."*

¹⁶ Bruxelles, UDKAST, 14.6.2006 [Institutionel reference] Udkast til KOMMISSIONENS DIREKTIV om gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/39/EF for så vidt angår de organisatoriske krav til og betingelserne for drift af investeringsselskaber samt definitioner af begreber med henblik på nævnte direktiv art 2, stk. 1, nr. 2.

¹⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF præambelens pkt. 20.

¹⁸ Bruxelles, UDKAST, 14.6.2006 [Institutionel reference] Udkast til KOMMISSIONENS DIREKTIV om gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/39/EF for så vidt angår de organisatoriske krav til og betingelserne for drift af investeringsselskaber samt definitioner af begreber med henblik på nævnte direktiv art. 29, stk. 4.

I direktivets art. 3, stk. 1 opstilles der krav til, hvornår virksomhederne kan benytte sig af andre varige medier. Dette kan kun lade sig gøre:

"Når det i medfør af dette direktiv kræves, at oplysninger leveres på et varigt medium, lader medlemsstaterne kun investeringselskaberne give disse oplysninger på et andet varigt medium end papir, hvis:

(a) leveringen af oplysningerne på det pågældende medium er hensigtsmæssig på den baggrund, hvorpå forretningerne mellem selskabet og kunden udføres eller skal udføres, og

(b) den person, som oplysningerne skal gives til, når den pågældende får valget mellem oplysninger på papir eller det andet varige medium, specifikt vælger at få oplysningerne på det andet medium."

Kunden skal positivt acceptere, at oplysningerne sendes på et varigt medium.

*Sammenfatning af begrebet
varigt medium*

Direktiverne, som er kommet efter direktiv 2002/65/EF, lægger umiddelbart ikke op til en bredere eller anderledes sondring af begrebet varigt medium. Definitionen som kom med direktiv 2002/65/EF er stadig gældende ret. Det interessante med niveau 2 direktivet i forbindelse med MIFID direktivet er, at der i enkelte artikler i direktivet gives mulighed for at se bort fra begrebet varigt medium, og derved lægge en række oplysninger på internettet. Der udstikkes nogle minimumskrav for, hvordan og hvorledes hjemmesiden skal være, hvis en hjemmeside skal benyttes til at meddele relevante oplysninger. Disse hjemmesidekrav opfylder ikke betingelserne for varigt medium, men kan dog give et pejlemærke for, hvordan hjemmesiden skal konstrueres.

I forbindelse med implementeringen af direktiv 2002/65/EF nedsatte Justitsministeriet i 2002 et udvalg, som bl.a. havde til opgave at gennemføre direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Udvalgets arbejde udmøntede sig i betænkning nr. 1440/2004 om revision af forbrugeraftaleloven, som har dannet baggrund for lov nr. 451 af 9. juni 2004 om visse forbrugerftaler.

*Betænkning nr. 1440/2004
om revision af
forbrugerftaleloven*

I betænkningen s. 104 gengives udvalgets overvejelser mht., hvad der må forstås som et varigt medium¹⁹:

"I takt med den teknologiske udvikling vil flere tekniske indretninger dog kunne opfylde betingelserne for at blive anset for et varigt medium – dvs. betingelserne om mulighed for lagring og reproduktion i en rimelig periode af de personligt modtagne oplysninger. Som eksempel på indretninger, der opfylder kravene til et varigt medium, kan nævnes disketter, e-mail og – forudsat at de ovennævnte kriterier er opfyldt – WEB-sider på internettet og med tiden også mobiltelefoner.

Det beror på en konkret vurdering, om betingelserne er opfyldt. Generelt kan det dog anføres, at en almindelig mobiltelefon, der alene kan modtage SMS-beskeder (Short

¹⁹ Begrebet "varigt medium" er defineret i artikel 2, litra f i direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser: "...en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger."

Message Service, der indeholder tekst), formentlig ikke med den nuværende teknologi – hvor lagringskapaciteten fortsat er så begrænset, at brugeren må slette beskederne fra tid til anden for at have plads nok – kan anses at opfylde kravene til varigt medium. En MMS-telefon (Multimedia Messaging System, der kan indeholde både tekst, grafik, billeder, video og lyd) har en større lagringskapacitet og vil muligvis kunne anses for at opfylde kravene til et varigt medium. Det må under alle omstændigheder forudses, at mobiltelefonernes lagringskapacitet i takt med udviklingen af mobiltelefonien efterhånden vil få et sådant omfang, at kravene til varigt medium med tiden vil kunne anses for opfyldt.

En hjemmeside vil som udgangspunkt ikke kunne anses for et varigt medium, jf. herved pkt. 20 i præamblen til det finansielle fjernsalgsdirektiv.²⁰ Dette skyldes, at en hjemmeside typisk bliver løbende opdateret og ændret, således at der ikke er sikkerhed for, at forbrugeren senere kan reproducere de modtagne oplysninger. Herudover kan det muligvis give anledning til tvivl, om kravet om personlig meddelelse af oplysningerne kan anses for opfyldt ved meddelelse via en hjemmeside.

Af præambelteksten fremgår dog omvendt, at det ikke er udelukket, at en hjemmeside kan opfylde kravene til et varigt medium. På denne baggrund må det formentlig antages, at kravet om personlig meddelelse af oplysningerne konkret vil kunne anses for opfyldt også ved meddelelse af oplysningerne via en hjemmeside. Det afgørende for, om en hjemmeside kan anses at opfylde kravene til et varigt medium, må være, om der er tale om en indretning, der medfører, at den pågældende hjemmeside indeholdende de foreskrevne oplysninger ikke kan ændres, og at hjemmesidens adresse er meddelt forbrugeren på varigt medium. Kravet om meddelelse af oplysninger på varigt medium vil dermed formentlig kunne opfyldes ved f.eks. med elektronisk post at sende forbrugeren et link til en "låst" (skrivebeskyttet) hjemmeside²¹, som indrettes på en sådan måde, at der er sikkerhed for, at de oplysninger, der ligger på hjemmesiden, ikke ændres i en rimelig periode, f.eks. i en periode på 1 år.²²

Den erhvervsdrivende vil have bevisbyrden for, at de foreskrevne oplysninger er meddelt forbrugeren på et varigt medium. Dette kan ikke antages at medføre et krav om, at den erhvervsdrivende sikrer sig, at forbrugeren har personlig

²⁰ I præambelens pkt. 20 anføres det vedrørende begrebet, at: "Varige medier omfatter bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd'er, og harddisken på forbrugers computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke internetsider, medmindre sådanne web-steder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium".

²¹ Fortolkningen er efterfølgende justeret, så det ikke er et krav, at linket sendes på et varigt medium.

²² Det fremgår af forslag til lov om visse forbrugerftaler og om ændring af lov om forsikringsaftaler og lov om beskatningen af pensionsordninger mv. (L 220), at længden af den periode hvorpå informationerne skal lagres på en hjemmeside er blevet diskuteret. På den ene side har forbrugersiden anført, at informationerne skulle lagres i mindst 2 år, hvilket vil svare til reklamationsfristen i købeloven, mens IT- og telebranchen har foreslået en længde på 6 måneder. Justitsministeriet har vurderet, at udvalgets anbefalinger angående en længde på mindst ét år er passende.

adgang til at omsætte det varige medium til papirformat. Det kan således f.eks. ikke kræves af en erhvervsdrivende, der vælger at lægge de foreskrevne oplysninger og aftalevilkårene på en hjemmeside eller sender dem med elektronisk post, at den pågældende sikrer sig, at forbrugeren har en personlig computer med internet og elektronisk post, hvortil er knyttet en printer. Det afgørende er, om forbrugeren har adgang til oplysningerne, og i det nævnte eksempel vil forbrugeren kunne få adgang til oplysningerne via en computer på et offentligt bibliotek. Det er dog en forudsætning, at forbrugeren har en e-postadresse".

Bekendtgørelse nr. 1046 af 27. oktober 2005 om god skik for finansielle virksomheder giver de finansielle virksomheder muligheder for at kommunikere med deres kunder via et varigt medium.

*Vejledningen til god skik
bekendtgørelsen for
finansielle virksomheder*

I vejledningen til bekendtgørelsen er det således anført, at:

"Bekendtgørelsen stiller i flere bestemmelser krav om skriftlighed, dvs. at informationer/aftaler etc. skal foreligge i papirformat eller på et andet varigt medium, fx som elektronisk fil, som kunden selv kan gemme elektronisk eller selv printe ud. Hvorvidt materialet skal foreligge på papir eller kan sendes elektronisk afhænger af, hvorledes den finansielle virksomhed i øvrigt kommunikerer med sin kunde. En finansiell virksomhed kan således kun benytte et andet varigt medium, såfremt kunden direkte eller indirekte har vist sig indforstået hermed, fx ved at meddele sin elektroniske interesse eller i øvrigt at kommunikere med den finansielle virksomhed elektronisk."

Det antages i øvrigt, at en finansiell virksomhed som forudsætning for etablering af et kundeforhold kan forlange, at kunden alene kan kommunikere med virksomheden på varigt medium.

2.5.2 Vurdering af begrebet varigt medium i forhold e-mail

E-mails som varigt medium

Der er to hovedformer for e-mails. Den første kategori er e-mails, som er tilknyttet kundens internetudbyder og computer, og som er konfigureret sammen med e-mail-programmet på computeren, eksempelvis Outlook. Den anden kategori er webmails, som oprettes på nettet, og som er tilknyttet en speciel udbyder, eksempelvis hotmail.com eller ofir.dk.

Det følger af direktiverne, at en e-mail er et varigt medium, hvis e-mailen kan lagres på harddisken²³ og det "*muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål*"²⁴. Hermed vil første kategori af e-mails opfylde betingelsen, da kunden kan gå tilbage i sine modtagne mails, så længe kunden ikke har slettet dem.

²³ KOM(2005) 603 endelig 2005/0245 (COD) Gennemførelse af Fællesskabets Lissabon-program art. 4, stk. 1, nr. (19)

²⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF art. 2, stk. 1, litra f)

Den anden kategori af e-mails er sværere at give et entydigt svar på. En webmail lagres på den pågældende webmailudbyders hjemmeside (server) og vil derved kunne lagres. Sværere bliver det med den anden betingelse med reproduktion af mailen. I de fleste tilfælde vil dette også være muligt. Problemet kan opstå, hvis en webmail er inaktiv i en periode og de relevante oplysninger ligger på mailen. Dette fremgår eksempelvis af hjemmesiderne www.ofir.dk og www.gmail.com, som tilbyder webmails:

"En gratis OFiR Mail-konto er 100 % gratis og giver dig 25 MB diskplads. Har du valgt en gratis OFiR Mail-konto og bruger du ikke din mailkonto i en periode på 90 dage, bliver din mailkonto automatisk slettet."²⁵

"Account Inactivity: Google will terminate your account in accordance with Section 9 of the Terms of Use if you fail to login to your account for a period of nine months."²⁶

I forbindelse med, at en webmail kan blive lukket på grund af inaktivitet, kan det anføres, at når en kunde oplyser sin e-mail-adresse til en virksomhed, må kunden være opmærksom på, at webmailen kan komme til at indeholde oplysninger, som skal gemmes. Derved har kunden en forpligtelse til at sørge for, at mailen ikke er inaktiv, og derved bliver lukket ned af udbyderen. Hvis kunden ændrer adresse, må kunden videresende oplysningerne til en ny e-mail konto eller printe dem ud.

2.6. Arbejdsgruppens synspunkter

Arbejdsgruppens konklusioner på internettets muligheder for at målrette og lagdele information

Som det fremgår af afsnit 2.3 har en stor del af befolkningen adgang til internettet enten via hjemmet og/eller via arbejdet.

Arbejdsgruppens gennemgang af relevant materiale viser, at hvis der skal åbnes op for større fleksibilitet for de finansielle virksomheder til at kommunikere elektronisk med kunderne på forskellig måde, bør lovgivningen ændres.

Gennemgangen viser også, at man på en række områder er bundet af direktivkrav om, at der alene kan kommunikeres med kunderne via et varigt medium. Dette krav gør det ikke muligt for de finansielle virksomheder alene at stille oplysningerne til rådighed via en hjemmeside, medmindre hjemmesiden opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium.

Personlige informationer

Arbejdsgruppen finder, at der er en række situationer, hvor lovgivningen skal opretholde, at kommunikation mellem kunde og virksomhed skal foregå ved, at der enten sendes et brev til kunden eller informationen sendes til kunden via varigt medium. Det kan f.eks. være et forsikringssselskabs afslag på at tegne en forsikring til en kunde på grund af dårlige helbredsforhold eller et pengeinstituts afslag på at forlænge en kassekredit på grund af dårlig økonomi. Her ville det ikke være rimeligt, hvis en kunde skulle finde en meddelelse af en sådan art på et selskabs hjemmeside.

²⁵ <http://mail.ofir.dk/Terms.aspx>

²⁶ http://www.google.com/mail/help/program_policies.html

Som andre eksempler på informationer af personlig karakter kan nævnes:

- Pensionstilsagn
- Betalingsoversigter
- Konkrete aftaler
- Lånedokumenter

Generelle informationer

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at lovgivningen i større omfang end tilfældet er i dag bør åbne op for, at en finansiel virksomhed får mulighed for at kommunikere med kunden elektronisk, når det angår oplysninger af generel karakter. Oplysninger som umiddelbart kan lægges på nettet må dog ikke være rettet personligt til kunden. Som eksempel på materiale, som kan lægges på nettet, kan anføres følgende:

- Almindelige forretningsbetingelser
- Prisinformationer
- Produktbeskrivelser
- Forretningsgange
- Kortregler
- Depotregler.

Arbejdsgruppen har i den forbindelse gennemgået god skik bekendtgørelsen og har blandt andet fundet, at informationer i nedenfor nævnte paragraffer med fordel kan fremgå af den finansielle virksomheds hjemmeside:

Bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder

§ 4, stk. 2. Vilkår, der indgår i aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser.

§ 8. En finansiel virksomhed skal give tilstrækkelig information om egne produkter og ydelser, herunder om forskelle i priser og vilkår for alternative produkter, der kan dække kundens behov.

§ 11. En finansiel virksomhed skal oplyse en kunde om de sikkerhedsforanstaltninger, der bør iagttages ved et givent produkt eller ydelse, herunder hvilke sikkerhedsmæssige krav kunden skal efterleve, og hvilket ansvar kunden kan ifalde ved tredjemands misbrug.

§ 24. På en kundes anmodning skal investeringsforvaltningsselskabet give supplerende oplysninger om den aktuelle status vedrørende de forhold, der er omfattet af § 5, nr. 3 og nr. 5-7 i bekendtgørelse om oplysninger i investeringsforeningers, specialforeningers og fåmandsforeningers prospekter.

stk. 2. På en kundes anmodning skal investeringsforvaltningsselskabet endvidere give oplysninger om den seneste udvikling for risici og afkast for de vigtigste kategorier af instrumenter.

Arbejdsgruppen anbefaler derfor, at vejledning nr. 9685 af 20. december 2004 revideres således, at oplysninger fra de ovennævnte definerede paragraffer kan gives via den finansielle virksomheds hjemmeside. Arbejdsgruppen mener, at den finansielle virksomhed skal informere

kunden om webstedets adresse og præcisere hvor på webstedet, der er adgang til oplysningerne. Der må endvidere være adgang til oplysningerne via webstedet i så langt et tidsrum, som kunden med rimelighed kan have brug for at nærlæse dem.

Det er dog væsentlig at pointere, at der ikke er en afgrænset liste over, hvilke dokumenter, som er personlige eller generelle. I tvivlstilfælde, hvor der ikke foreligger en direkte bestemmelse herom, må der foretages et konkret skøn, og er der stadig tvivl, bør dokumentet udsendes på papir eller på andet varigt medium, medmindre det kan henføres under den gruppe af informationer, som nævnes straks nedenfor.

Generelle oplysninger, som ikke kan ligge på den finansielle virksomheds hjemmeside

Det er arbejdsgruppens opfattelse, at der mellem de ovennævnte oplysninger er en række oplysninger, som ikke kan lægges på virksomhedernes hjemmesider. Oplysninger kræver ifølge lovgivningen ikke varigt medium, hvorfor der vil være mulighed for, at disse lægges på en hjemmeside med adgangskode. Da hjemmesiden ikke behøver at opfylde varigt medium, vil virksomhederne have mulighed for at opdatere oplysningerne.

Arbejdsgruppen finder, at den finansielle virksomhed må indrette sin virksomhed så teknologineutral, som den måtte ønske det. Hvis den finansielle virksomhed f.eks. alene ønsker at kommunikere med kunderne elektronisk, må det være muligt for virksomheden at stille som betingelse for at være kunde i den finansielle virksomhed, at kunden har E-boks eller e-mailadresse, og at den finansielle virksomhed alene kommunikerer med en person, som den finansielle virksomhed har elektronisk adgang til. Dette er tilfældet allerede i dag med Internetbanker.

Arbejdsgruppen har diskuteret, om der skal lovgives for den situation, hvor en kunde ikke længere har den e-mailadresse, som den finansielle virksomhed har gjort brug af ved kontakt til kunden. Man kunne forestille sig, at der blev lovgivet om, at den finansielle virksomhed i en sådan situation har pligt til at fremsende dokumenterne med almindelig post. Når dette kan komme på tale, skyldes det, at der i dag ikke findes noget centralt register af e-mails. Herved får de finansielle virksomheder ikke automatisk oplysninger om e-mailændringer, som det er tilfældet med adresseændringer. Arbejdsgruppen er bekendt med, at de fleste finansielle virksomheder vil modtage en returmail med en fejlmelding, hvis modtagerens e-mailadresse ikke eksisterer længere, og at der i mange finansielle virksomheder allerede i dag er udarbejdet procedurer for håndtering af returmails, således at indholdet af de returnerede e-mails kan sendes i papirformat til kunden.

Arbejdsgruppen mener ikke, at der er behov for lovgivning. Det er kundens ansvar at gøre de finansielle virksomheder opmærksom på skift af f.eks. e-mail, ligesom de finansielle virksomheder vil søge kontakt med kunden via almindelig post.

Arbejdsgruppen finder i øvrigt, at personer, som ikke har adgang til internettet, skal have en ret til at henvende sig til instituttet og få materialet udleveret fysisk. Internetbanker er som følge af deres natur undtaget herfra.

Brancheorganisationerne Forsikring & Pension, Finansrådet, Realkreditrådet, InvesteringsForeningsRådet og Fondsmæglerforeningen mener det må være op til den enkelte virksomhed, hvordan forretningsgangene omkring udlevering af fysiske papirer skal foregå, herunder om det skal koste noget at få udleveret informationer, som for fremtiden kun er at finde elektronisk eller på internettet. Forbrugerrådet og Forsikringsmæglerforeningen mener, at den nuværende gratis ydelse skal fortsætte som hidtil, og det ikke skal komme nogle kunder til ugunst, at informationerne kun ligger på en hjemmeside.

Kapitel 3 – Regler for en klageansvarlig i finansielle virksomheder

3.1. Indledning

Baggrunden for reglerne

Det følger af Regeringsgrundlaget "Nye mål", at finansielle virksomheder over en vis størrelse skal udpege en klageansvarlig. I de tilfælde, hvor forbrugerne er utilfredse med den finansielle virksomheds behandling af deres sager, er det vigtigt, at forbrugerne ved, hvor i virksomheden de skal henvende sig.

Det fremgår af "Nye mål", at det må anses for en fordel, hvis utilfredse forbrugere bliver henvist til en egentlig klageansvarlig, idet forbrugernes klageadgang således ensartes.

Spørgsmålet om, hvordan reglerne for en klageansvarlig i finansielle virksomheder skal udformes, er blevet behandlet i arbejdsgruppen for målrettet information.

Arbejdsgruppen har inddraget erfaringer fra Sverige i overvejelserne. Sverige udgav i 2002 "Allmänna råd" om klagehåndteringen af finansielle tjenester til forbruger (FFFS 2002:23).

3.2. Definition af "klage"

Klage

Arbejdsgruppen har lagt til grund, at reglerne for en klageansvarlig kun skal finde anvendelse på private kundeforhold og erhvervsmæssige kundeforhold, såfremt disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold. Baggrunden er, at reglerne om god skik som udgangspunkt finder anvendelse på denne gruppe, og at afgrænsningen svarer til den, som de finansielle ankenævn anvender, når de skal afgøre, om de kan behandle en sag.

Arbejdsgruppen har drøftet, hvad der forstås ved en klage. Drøftelserne har vist, at der er forskellige opfattelser af, hvad der reelt kan anses som "en klage" i forhold til øvrige henvendelser fra kunder. Det er derfor nødvendigt, at "en klage" defineres yderligere for, at anvendelsesområdet er klart. Definitionen skal være tilstrækkelig fleksibel til, at henvendelser som udgangspunkt i først omgang behandles på det sted, hvor kunden henvender sig. Definitionen skal dog samtidig afspejle det faktum, at den klageansvarlig i virksomheden skal være leddet før, at klagen ender i det pågældende ankenævn.

I arbejdsgruppen har man lagt sig fast på følgende definition:

"Ved en klage forstås en henvendelse fra en kunde, der efter at have drøftet problemet med den finansielle virksomhed fortsat ikke er enig i virksomhedens sagsbehandling eller resultatet heraf og derfor ønsker sagen forelagt for den klageansvarlige."

3.3. Hvilke virksomheder skal have en klageansvarlig

*Finansielle virksomheder,
som er omfattet af
bestemmelserne*

Arbejdsgruppen har diskuteret, hvilke finansielle virksomheder der skal have en klageansvarlig.

Baggrunden for forslaget om en klageansvarlig har været et hensyn til forbrugerne. Det er vigtigt for en forbruger at blive mødt og behandlet på en god måde, når de henvender sig og er kunde i en finansiell virksomhed. Dette indebærer blandt andet, at man som kunde får let adgang til at henvende sig med tvivlsspørgsmål og til at udtrykke eventuel utilfredshed med et givet produkt eller behandling af sin sag. Med forslaget om regler for en klageansvarlig får forbrugeren sikkerhed for at have en let tilgængelig og ensrettet adgang til at klage over virksomhedens sagsbehandling eller resultatet heraf.

Det må tillige formodes at være i virksomhedernes interesse, at kunderne har en let tilgængelig klageadgang og ikke er i tvivl om, hvor de kan henvende sig.

Det ovenstående taler for, at alle finansielle virksomheder som udgangspunkt skal have en klageansvarlig. Dog bør reglerne kun finde anvendelse på de virksomheder, der har privat kundekontakt med dvs. der varetager private kundeforhold samt erhvervsmæssige kundeforhold, der ikke adskiller sig væsentligt fra private kundeforhold.

I regeringsgrundlaget er der lagt op til, at det alene er finansielle virksomheder over en vis størrelse, der skal have en klageansvarlig.

Finansrådets repræsentant i arbejdsgruppen har udtrykt ønske om, at reglerne for en klageansvarlig skal finde anvendelse på samtlige pengeinstitutter og støtter ikke indførelsen af en slags minimumsgrænse, der skal fritage mindre institutter fra kravet baseret på størrelsen af arbejdende kapital. Det er en principiel holdning for Finansrådet, at reglerne skal gælde lige for alle virksomhederne. Regler der tilgodeser forbrugerhensyn, og som har til formål at ensrette klageadgangen, er relevant for alle med forbrugerkundekontakt uanset størrelsen af institutterne. Det fordrer dog, at reglerne holdes på et overordnet, men samtidig ubureaukratisk niveau. Der er general enighed i arbejdsgruppen herom. Dog har Forsikringsmæglerforeningens repræsentant i arbejdsgruppen anmodet om, at det noteres, at Forsikringsmæglerforeningen ikke mener, at forsikringsmæglervirksomheder bør omfattes af reglerne. Forsikringsmæglerforeningens repræsentant er af den opfattelse, at forsikringsmæglere ikke kan karakteriseres som finansielle virksomheder, da disse ikke er omfattet af lov om finansiell virksomhed. Der er mange forsikringsmæglervirksomheder, der alene består af én eller to personer. Ifølge Regeringsgrundlaget skal alene finansielle virksomheder af en vis størrelse udpege en klageansvarlig.

F&Ps repræsentant i arbejdsgruppen har udtrykt tilfredshed med, at der er fundet en fleksibel løsning ved udformningen af reglerne, som i vidt omfang giver virksomhederne mulighed for at tilrettelægge den interne

klagebehandling under hensynstagen til den enkelte virksomheds organisation og struktur.

På denne baggrund anbefales det derfor, at reglerne skal finde anvendelse på alle virksomheder, der er omfattet af Finanstilsynets tilsyn, i det omfang de har privat kundekontakt. Det præciseres, at reglerne også gælder for forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som et i led i et ansættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter, d.v.s. arbejdsmarkedspensioner og kollektive ordninger. I det omfang, de har privat kundekontakt, skal følgende virksomheder omfattes af reglerne:

Omfattede virksomheder

- Alle **pengeinstitutter** skal have en klageansvarlig.
- Alle **livsforsikringsselskaber** og **arbejdsmarkedspensionsselskaber** skal have en klageansvarlig.
- Alle **skadesforsikringsselskaber**, der har privat kundekontakt, skal have en klageansvarlig. Denne betingelse vil medføre, at selskaber der ingen forbrugerkundekontakt har, som f.eks. captives, ikke skal have en klageansvarlig.
- Alle **realkreditinstitutter**, **fondsmæglerselskaber** og **investeringsforvaltningsselskaber**, der har privat kundekontakt, skal have en klageansvarlig.
- Alle **investeringsforeninger**, der har privat kundekontakt, skal have en klageansvarlig.
- Alle **forsikringsmæglervirksomheder** skal have en klageansvarlig i det omfang, at forsikringsmægleren har privat kundekontakt.
- Alle **firmapensionskasser**, der har privat kundekontakt, skal have en klageansvarlig.
- **Danske filialer af udenlandske finansielle virksomheder**, der har privat kundekontakt, skal ligeledes være omfattet af reglerne og have en klageansvarlig.
- **Investeringsrådgivere:**
Det er bemærket, at investeringsrådgiverne skal omfattes af reglerne, når ændringerne som følge af implementeringen af MIFID-direktivet træder i kraft den 1. november 2007.

Det har været overvejet i gruppen om grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed her i landet skulle omfattes af reglerne. F&P har oplyst, at forsikringsbranchen, som udgangspunkt, mener, at de bør omfattes af reglerne ud fra den betragtning, at reglerne i princippet bør omfatte alle, men dog kun hvis det også er praktisk muligt og hensigtsmæssigt. Arbejdsgruppen vil på denne baggrund anbefale, at grænseoverskridende tjenesteydere ikke omfattes af reglerne, da tjenesteydere ikke fysisk er til stede i Danmark.

Udstedere af elektroniske penge, jf. kapitel 19 i lov om finansiel virksomhed, og sparevirksomheder, jf. kapitel 20 i samme lov, er ikke omfattet af god skik reglerne og vil derfor heller ikke omfattes af reglerne for en klageansvarlig.

3.4. Organisatorisk status og funktion af den klageansvarlige

3.4.1. Anbefalinger i rapporten om den nordiske finansielle sektor

Mobiliteten i den nordiske finansielle sektor – Rapport fra 2006

Den 15. marts 2006 udkom rapporten "Mobiliteten i den nordiske finansielle sektor". Rapporten er udarbejdet af Henrik Juul for Nordisk Ministerråd, som led i projektet: "Samarbejdsprogrammet for 2005-2010 på konsumentområdet". Et afsnit af rapporten omhandler offentligheden omkring klager og en klageansvarlig på det finansielle område, og rapporten kommer her med følgende anbefaling:

"Det anbefales, at finansielle virksomheder med en markedsandel på mere end x procent, skal have en klageansvarlig. Det er afgørende, at den klageansvarlige ikke organisatorisk skal referere til den daglige ledelse (direktionen), idet den klageansvarlige så vil skulle balancere mellem hensynet til virksomhedens indtjening/forretningsmæssige udviklingsmuligheder og hensynet til overholdelse af god skik reglerne. Den klageansvarlige skal referere til virksomhedens bestyrelse på samme måde som den interne revisionschef. Herved sikres, at den klageansvarlige har krav på at få adgang til alle oplysninger, som skønnes at have relevans for varetagelsen af en sådan funktion. Herudover bør det gælde, at den klageansvarlige for at undgå dilemmaet mellem kontrol og de indtjeningsmæssige hensyn ikke kan varetage andre funktioner i virksomheden.

Herudover anbefales det, at de finansielle virksomheder, i årsrapporterne oplyser om antallet af modtagne klager, herunder hvilket overordnede emner klagerne vedrører."

3.4.2. Status af den klageansvarlige

Den klageansvarliges organisatoriske placering i virksomheden

Spørgsmålet om den klageansvarlige skal være uafhængig af den daglige ledelse, er blevet diskuteret i gruppen.

På den ene side kan der anføres hensyn, som er påpeget i ovennævnte rapport. På den anden side kan der ligeledes anføres hensyn, der taler for, at der ikke bør stilles krav om en uafhængig klageansvarlig. Følgende hensyn og overvejelser, der taler imod et krav om en uafhængig klageansvarlig, er blevet påpeget under gruppens behandling af spørgsmålet:

Et krav om, at en klageansvarlig alene skal referere direkte til virksomhedens bestyrelse, kan indebære en svækkelse af direktionens ledelses- og manøvre muligheder. Generelt anses kundetilfredshed som et højt profileret konkurrenceparameter og betragtes derfor af branchen som

værende en vital del af virksomhedens daglige drift, som er ledelsens ansvar. Den klageansvarliges arbejdsområde bør derfor fastlægges under den daglige ledelses direkte og løbende indflydelse. Hermed sikres, at ledelsen holdes løbende orienteret herom.

Dertil kommer, at det ikke synes hensigtsmæssigt, at en klageansvarlig skal referere til en bestyrelse, der ikke er involveret i den daglige drift men derimod har til opgave at varetage den strategiske planlægning af virksomhedens mere langsigtede aktiviteter. Den klageansvarlige må forventes at skulle besidde dybtgående kendskab til virksomhedernes forretningsgange og retningslinjer for daglige kundebehandling m.v. i forbindelse med klagehåndteringen. Det synes derfor ikke hensigtsmæssigt, at den klageansvarlige skal sparre med og referere til en bestyrelse, der netop er på afstand af den daglige drift og kundekontakten.

Hertil kommer, at en eventuel intern uafhængig klageansvarlig, modsat den interne revisor, ikke har selvstændig beslutningskompetence. Beslutningskompetencen vedrørende klager fra kunder omkring virksomhedens konkrete produkter, tjenester og kundebehandling bør, i sagens natur, ligge hos den daglige ledelse. Klager af mere generel karakter og policy-anliggender vil i praksis vedrøre de overordnede retningslinjer og forretningsgange i virksomheden og må derfor formodes, under alle omstændigheder at skulle forelægges virksomhedens topledelse og muligvis bestyrelse, for endelige beslutning og ikke en klageansvarlig. Den klageansvarlige skal være procesansvarlig internt og sørge for håndteringen af klagen. Derimod er den klageansvarlige ikke nødvendigvis ansvarlig for indholdet og virksomhedens endelige beslutning i et klageanliggende.

På denne baggrund anbefales det, at der ikke stilles krav om, at den klageansvarlige skal være uafhængig af ledelsen.

3.4.3 Fysisk eller juridisk person

Det har været overvejet, om den klageansvarlige skal være en fysisk person i virksomheden. Det anbefales dog, at den klageansvarlige både kan være en person eller en organisatorisk enhed (f.eks. den juridiske afdeling) i virksomheden for at sikre smidigheden i de forskelligartede organisationer, som reglerne vil finde anvendelse på.

3.4.4 Varetagelse af andre funktioner

Den klageansvarliges andre arbejdsopgaver

Dernæst har det været overvejet i arbejdsgruppen, om der bør stilles krav om, at den klageansvarlige ikke må varetage andre opgaver i virksomheden. Det anføres, at et sådan krav vil betyde, at den klageansvarlige ikke holdes løbende opdateret omkring den daglige forretningsmæssige kontakt med kunderne, og dermed heller ikke er bekendt med de løbende tilpasninger og justeringer, som hele tiden sker i virksomhedernes bestræbelser på at drive forretningen på den mest hensigtsmæssige og rentable måde.

Endvidere vil dette krav være en urimelig byrde for de mindre finansielle virksomheder med få ansatte, som f.eks. mindre sparekasser og lignende.

Derfor anbefales det, at der ikke stilles krav om, at den klageansvarlige ikke må varetage andre opgaver i virksomheden end de klagerelaterede.

3.5. Forretningsgange for behandlingen af klager

Det har været drøftet i gruppen, om der skal udarbejdes regler, der angiver overordnede forhold i forbindelse med klagebehandlingen, og som bør omfattes af skriftlige forretningsgange. Overvejelserne bygger på et hensyn til forbrugerne for at sikre en vis grad af ensartethed i klagebehandlingen i virksomhederne.

Det blev besluttet i gruppen ikke at stille krav herom. Grundet forskelligheden blandt de finansielle virksomheder der omfattes af reglerne, er det vigtigt, at virksomhederne har den fornødne fleksibilitet til at tilpasse forretningsgangene til den pågældende virksomheds organisationsstruktur og virksomhedsområde.

Det anbefales derfor, at det vil være op til hver enkelt virksomhed at udarbejde forretningsgangene for den interne behandling af klager, og at der ikke udarbejdes regler på dette område.

3.6. Oplysninger om den klageansvarlig

Arbejdsgruppen har overvejet, hvordan forbrugerne skal oplyses om muligheden for at kontakte virksomhedens person eller enhed, som er klageansvarlig. Det anbefales, at oplysninger om den klageansvarlige, herunder hvordan kunderne kan klage, skal være tilgængelige for forbrugerne på virksomhedernes forretningssteder samt på virksomhedernes hjemmesider.

3.7. Implementering af reglerne for en klageansvarlig

Gennemførelse af reglerne ved en bekendtgørelse

Det har været overvejet i arbejdsgruppen, hvordan reglerne for den klageansvarlige skal gennemføres.

En mulighed var, at brancheorganisationerne lavede en henstilling til deres medlemmer omkring udpegningen af en klageansvarlig i virksomhederne. Dette ville medføre stor fleksibilitet og betyde, at virksomhed kan indrette sig indenfor de overordnede rammer, der fastsættes i henstillingen. På den anden side har en henstilling den ulempe, at den vil medføre en vis grad af usikkerhed, idet der er risiko for, at virksomhederne ikke følger henstillingen. Endvidere vil det medføre en øget risiko for uensartethed i klageadgangen virksomhederne i mellem.

Alternativet til en henstilling er, at der udarbejdes regler på området i form af en selvstændig bekendtgørelse med hjemmel i § 43, stk. 2 i lov om finansiel virksomhed, § 19, stk. 2 i lov om forsikringsformidling, § 18, stk. 2 i lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger m.v. og § 6a, stk. 2 i lov om tilsyn med

firmapensionskasser. Hvis reglerne om en klageansvarlig gennemføres som en bekendtgørelse, vil det betyde en lavere grad af fleksibilitet for virksomhederne. Dog er det sandsynligt, at en bekendtgørelse vil medføre en mere ensartet praksis på området.

I overensstemmelse med interesseorganisationernes ønske, anbefales det, at der udarbejdes en bekendtgørelse på området. Denne er indsat sidst i dette kapitel.

På baggrund af drøftelser i gruppen anbefales det, at en bekendtgørelse om en klageansvarlig i finansielle virksomheder skal træde i kraft den 1. januar 2007.

Finanstilsynet vil føre tilsyn med, at virksomhederne har en klageansvarlig og kan, i medfør af § 348, stk. 2, 1. pkt., i lov om finansiel virksomhed, § 44, stk. 3, i lov om lov om forsikringsformidling, § 6 a, stk. 1, i lov om tilsyn med firmapensionskasser og § 120, stk. 2, i lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger m.v., give påbud om berigtigelse af forhold, der i strid med bekendtgørelsens regler.

Finanstilsynet kan endvidere offentliggøre navnet på den virksomhed, som påbudet vedrører i medfør af § 354 a, stk. 1 og 2, nr. 2, i lov om finansiel virksomhed, § 49 a, stk. 1 og 2, nr. 4, i lov om lov om forsikringsformidling, § 66 c, stk. 1 og 2, nr. 1, i lov om tilsyn med firmapensionskasser og § 123 a, stk. 1 og 2, nr. 6, i lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger m.v.

Bilag – Bekendtgørelse om den klageansvarlige

Udkast til bekendtgørelse om klageansvarlig i finansielle virksomheder

I medfør af § 43, stk. 2, og § 373, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 286 af 4. april 2006, § 19, stk. 2, og § 54, stk. 1, i lov om forsikringsformidling, jf. lovbekendtgørelse nr. 767 af 5. august 2005, § 6 a, stk. 2, og § 71, stk. 5, i lov om tilsyn med firmapensionskasser, jf. lovbekendtgørelse nr. 1017 af 24. oktober 2005, og § 18, stk. 2, og § 132, stk. 3, i lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 55 af 31. januar 2006, fastsættes:

Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen finder anvendelse på følgende dansk finansielle virksomheder samt udenlandske finansielle virksomheder, der driver virksomhed her i landet gennem filialetablering, og som har private kunder:

- 1) Pengeinstitutter.
- 2) Realkreditinstitutter.
- 3) Fondsmæglerselskaber.
- 4) Investeringsforvaltningsselskaber.
- 5) Forsikringsselskaber og tværgående pensionskasser.
- 6) Investeringsforeninger, specialforeninger, hedgeforeninger og andre kollektive investeringsordninger.
- 7) Forsikringsmæglervirksomheder.
- 8) Firmapensionskasser.

Stk. 2. Bekendtgørelsen gælder for private kundeforhold og erhvervsmæssige kundeforhold, såfremt disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold.

Generelle bestemmelser om den klageansvarlige

§ 2. De i § 1, stk. 1, nævnte virksomheder skal udpege en klageansvarlig.

Stk. 2. Ved en klageansvarlig forstås en person eller en organisatorisk enhed, der er ansvarlig for klagebehandlingen internt i virksomheden.

Stk. 3. Ved en klage forstås en henvendelse fra en privatkunde, der efter at have drøftet problemet med den finansielle virksomhed fortsat ikke er enig i virksomhedens sagsbehandling eller resultatet heraf og derfor ønsker sagen forelagt for den klageansvarlige.

§ 3. Den finansielle virksomhed skal oplyse kunden om virksomhedens klageansvarlige, herunder om hvor og hvordan kunden retter henvendelse. Oplysningerne skal være til rådighed på virksomhedens forretningssted samt på virksomhedens eventuelle hjemmeside.

Tilsyn og straffebestemmelser

§ 4. Finanstilsynet kan, jf. § 348, stk. 2, 1. pkt., i lov om finansiel virksomhed, § 44, stk. 3, i lov om lov om forsikringsformidling, § 6 a, stk. 1, i lov om tilsyn med firmapensionskasser og § 120, stk. 2, i lov om investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger m.v., give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med § 2, stk. 1, og § 3.

§ 5. Med bøde straffes den, der undlader at efterkomme påbud efter § 4.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Ikrafttræden

§ 6. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2007.

Kapitel 4 – Revision af relevante bekendtgørelser som følge af arbejdsgruppens gennemgang heraf

4.1. Informationsbekendtgørelsen for livsforsikringsaftaler

Kommentarer til de ændrede bekendtgørelser

Arbejdsgruppen har gennemgået informationsbekendtgørelsen for livsforsikringsaftaler og har udarbejdet et udkast til en ny bekendtgørelse, der i højere grad giver selskaberne mulighed for at målrette den information, som selskaberne skal give deres kunder. Endvidere er det formålet, at en ny informationsbekendtgørelse skal give selskaberne øget mulighed for at benytte elektronisk kommunikation og internettet, hvorfor der er foretaget en såkaldt lagdeling af de oplysninger, som kunderne skal have fra selskaberne, i overensstemmelse med drøftelser omkring brugen af internettet, jf. kapitel 2. Et udkast til den nye informationsbekendtgørelse er indsat som bilag i slutningen af kapitlet.

4.2. Informationsbekendtgørelsen for skadesforsikringsaftaler

Arbejdsgruppen har gennemgået informationsbekendtgørelsen for skadesforsikringsaftaler, der tilbydes i henhold til reglerne om fri etableringsret og fri udveksling af tjenesteydelser. Arbejdsgruppen har vurderet, at størstedelen af bestemmelserne kan undlades, da kravene enten er overflødige eller reguleret andetsteds. Kun § 3 og § 5, stk. 2, i den eksisterende bekendtgørelse skal fortsat finde anvendelse, hvorfor arbejdsgruppen anbefaler, at den eksisterende bekendtgørelse ophæves, og at de to bestemmelser i stedet medtages i god skik bekendtgørelsens særlige regler for forsikringsselskaber, jf. udkastet til god skik bekendtgørelsen indsat som bilag i slutningen af kapitlet. Et udkast til en bekendtgørelse om ophævelsen af bekendtgørelsen om information til forsikringstageren i det tilfælde hvor en skadesforsikringsaftale tilbydes i henhold til reglerne om fri etableringsret og fri udveksling af tjenesteydelser er indsat som bilag i slutningen af kapitlet.

4.3. God skik bekendtgørelsen

Arbejdsgruppen har endvidere gennemgået de relevante bestemmelser, der regulerer informationsforpligtigelserne i god skik bekendtgørelsen.

På forsikringsområdet har det medført, at arbejdsgruppen anbefaler en række ændringer i § 1, samt i §§ 25-34 som i vid udstrækning afspejler sammenskrivningen af de eksisterende bestemmelser med ovenfor nævnte bestemmelser, der medtages fra den eksisterende informationsbekendtgørelse på skadesforsikringsområdet. Arbejdsgruppen har endvidere vurderet, at § 25 og § 31 i den eksisterende god skik bekendtgørelse ikke er nødvendig og kan ophæves.

I relation til pengeinstitut- og realkreditområdet har arbejdsgruppen undersøgt informationsforpligtigelserne i §§ 13-16 og § 18 i god skik

bekendtgørelsen. Arbejdsgruppen anbefaler, at § 14, stk. 1, 2. pkt., og § 15, stk. 2, ophæves, og at der i stedet medtages uddybende bemærkninger i vejledningen til god skik bekendtgørelsen.

Derudover anbefaler arbejdsgruppen også en revision af vejledningen til god skik bekendtgørelsen, der skal reflektere overvejelserne i arbejdsgruppen omkring mulighederne for at gøre øget brug af elektronisk kommunikation og internettet med det formål, at selskaberne i højere grad skal kunne målrette oplysningerne til forbrugerne. Det drejer sig især om bemærkningerne i vejledningen til § 4, stk. 2, § 8, stk. 1, § 11, § 24, stk. 1 og 2. Der vil blive arbejdet videre hermed i Finanstilsynet i forbindelse med udstedelsen af en ny god skik bekendtgørelse.

Et udkast til en god skik bekendtgørelse er indsat som bilag i slutningen af kapitlet. Det bemærkes, at de anbefalede tilføjelser i vejledningen til bekendtgørelsen er medtaget i udkastet som fodnoter for at anskueliggøre disse.

God skik bekendtgørelsen for investeringsforeninger og specialeforeninger m.v., samt god skik bekendtgørelsen om firmapensionskasser vil blive rettet i overensstemmelse hermed.

4.4. Bekendtgørelsen om forsikringsselskabers syge- og ulykkesvirksomhed.

Arbejdsgruppen har også undersøgt bekendtgørelsen om forsikringsselskabers syge- og ulykkesforsikringsvirksomhed, der indeholder en bestemmelse, der medfører en informationsforpligtigelse for livsforsikringsselskaberne. Arbejdsgruppen har vurderet, at bestemmelsen er forældet og anbefaler at bestemmelsen ophæves. Arbejdsgruppens anbefaling er medtaget i et udkast til en bekendtgørelse om livsforsikringsselskabers syge- og ulykkesforsikringsvirksomhed, som er sendt i offentlig høring. Udkastet er indsat som bilag i slutningen af kapitlet.

Bilag – Informationsbekendtgørelsen for livsforsikringsaftaler

Udkast til bekendtgørelse om information fra forsikringsselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en livsforsikringsaftale²⁷

I medfør af § 56 og § 373, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 286. af 4. april 2006, fastsættes:

Anvendelsesområde m.v.

§ 1. Bekendtgørelsen finder anvendelse på danske livsforsikringsselskaber og tværgående pensionskasser, som driver virksomhed her i landet samt på filialer af livsforsikringsselskaber, der er meddelt tilladelse i et land uden for Den Europæiske Union, som Fællesskabet ikke har indgået aftale med på det finansielle område, som driver virksomhed her i landet.

§ 2. Ved en forsikringstager forstås den, der ønsker at indgå eller der har indgået aftale med et forsikringsselskab om tegning af en forsikring.

Oplysninger i forbindelse med aftalens indgåelse

§ 3. I forbindelse med indgåelse af en livsforsikringsaftale, skal forsikringsselskabet på papir eller andet varigt medium oplyse forsikringstageren om følgende, jf. dog § 5 og § 8:

- 1) Adressen på selskabets hovedsæde samt adressen på filialen, såfremt aftalen indgås med denne.
- 2) Beskrivelse af de enkelte forsikringsydelser og oplysninger om eventuelle valgmuligheder.
- 3) Forsikringsydelsestørrelse.
- 4) Præmien for ydelserne og betingelser for indbetaling heraf.
- 5) Forsikringsaftalens løbetid.
- 6) De omkostninger til administrationen af ordningen, der opkræves hos kunden.
- 7) Angivelse af i hvilket omfang ydelser, præmier, omkostninger m.v. kan ændres. I tilfælde af at ydelsen, præmien, omkostningerne m.v. kan ændres, skal de nærmere vilkår herfor angives. Hvis ydelsen er afhængig af udsving på kapitalmarkedet, skal der oplyses om de investeringsmæssige forudsætninger for de oplyste ydelser.
- 8) Personspecifikke oplysninger om betydningen af bonus for aftalen.
- 9) Personspecifikke angivelser vedrørende den skatteordning, der gælder for de valgte ydelser.
- 10) Den lovgivning, der skal finde anvendelse på aftalen, hvis det er aftalt, at der skal anvendes anden lovgivning end dansk.
- 11) Betingelser for eventuel opsigelse af forsikringen.
- 12) Oplysninger om, at der kan klages over forsikringsselskabets afgørelse.

Stk. 2. De i stk. 1, nr. 2, 3, 4, 6-9 og 11, nævnte oplysninger skal gives i et omfang, der er tilstrækkeligt til at give kunden et overblik over forhold af væsentlig betydning for aftalen.

Oplysninger under aftalens løbetid og ved ændringer

§ 4. Under forsikringsaftalens løbetid skal forsikringsselskabet på papir eller andet varigt medium give forsikringstageren oplysninger om væsentlige ændringer i de i § 3, stk. 1 nævnte forhold i forbindelse med, at ændringerne træder i kraft.

§ 5. Forsikringsselskabet skal årligt oplyse forsikringstageren om:

²⁷ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002 om livsforsikring, (EU-Tidende 2002 nr. L 345, side 1) (3. livsforsikringsdirektiv).

- 1) Størrelsen af forsikringsydelserne og om bonussituationen samt, i hvilket omfang bonus er garanteret.
- 2) Kundens samlede forrentning for året.
- 3) Tilbagekøbsværdien, såfremt forsikringen giver adgang hertil, samt fripolicyværdien. Det vil være tilstrækkeligt at angive værdien af den pågældende forsikring samt generelle angivelser vedrørende beregningen af fripolicyværdi og tilbagekøbsværdi.
- 4) Mindre væsentlige ændringer i de i § 3, stk. 1 nævnte forhold.
Stk. 2. Stk. 1 gælder dog ikke hvis forsikringssselskabet løbende på papir, andet varigt medium eller på en passwordbeskyttet hjemmeside tilegnet den enkelte kunde giver forsikringstageren adgang til oplysninger om de stk. 1 nævnte forhold.

Generelle bestemmelser

§ 6. Hvis selskabet giver forsikringstageren prognoser om fremtidig bonus m.v., skal det tydeligt fremgå, at prognoserne ikke er garanterede.

§ 7. Oplysningerne til forsikringstageren skal være klart og præcist formuleret og skal gives på dansk.

Stk. 2. Oplysningerne kan efter aftale affattes på det andet sprog.

§ 8. Hvis forsikringsaftalen træder i kraft straks, kan den information, der efter denne bekendtgørelse skal gives i forbindelse med forsikringsaftalens indgåelse gives, når forsikringstagerens identitet er kendt, og forsikringsaftalen endeligt er etableret.

§ 9. Hvis selskabet ikke har kendskab til forsikringstagers identitet, eller i det omfang der i forsikringsordningen er en bemyndiget, kan de i § 3, stk. 1, og §§ 4-6, nævnte oplysninger udleveres til eller gøres tilgængelig for den fysiske eller juridiske person, der er bemyndiget til at modtage dette materiale.

§ 10. Finanstilsynet kan dispensere fra bestemmelserne i denne bekendtgørelse for præmiebetalte forsikringer, hvor den årlige præmieindbetaling ikke overstiger 2.000 kr., samt for præmiefri forsikringer, hvor fripolicyværdien ikke overstiger 20.000 kr. For aktuelle forsikringer skal der dog altid gives information ved ændring i de udbetalte ydelser.

Straffebestemmelser

§ 11. Overtrædelser af bestemmelserne i §§ 3-7 straffes med bøde.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Ikrafttræden

§ 12. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2007 og gælder for information, der gives fra denne dato, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. § 4 og § 5 finder først anvendelse på information, der gives efter 1. april 2007.

Stk. 3. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 609 af 14. juli 1995 om information fra forsikringssselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en livsforsikringsaftale.

Bilag – Informationsbekendtgørelsen for skadesforsikringsaftaler

Udkast til bekendtgørelse om ophævelse af bekendtgørelse om information til forsikringstageren i tilfælde hvor en skadesforsikringsaftale tilbydes i henhold til reglerne om fri etableringsret og fri udveksling af tjenesteydelser

§ 1. Bekendtgørelse nr. 399 af 20. maj 1994 om information til forsikringstageren i tilfælde hvor en skadesforsikringsaftale tilbydes i henhold til reglerne om fri etableringsret om fri udveksling af tjenesteydelser ophæves den 1. januar 2007.

Bilag – God skik bekendtgørelsenUdkast til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder²⁸

I medfør af § 43, stk. 2, og § 373, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 286 af 4. april 2006, fastsættes:

Kapitel 1

Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen finder anvendelse på danske og udenlandske finansielle virksomheder, som driver virksomhed her i landet, herunder gennem filialetablering eller grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed.

Stk. 2. Bekendtgørelsen gælder for private kundeforhold og erhvervsmæssige kundeforhold, såfremt disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold. § 4, stk. 3 og 4, § 8, stk. 2, og § 12 gælder dog kun for private kundeforhold.

Stk. 3. § 3, §§ 5-7 samt § 19 finder dog anvendelse på alle erhvervsmæssige kundeforhold.

Stk. 4. §§ 20-23 finder ikke anvendelse på realkreditinstitutters værdipapirhandel med realkreditobligationer, når værdipapirhandelen sker i tilknytning til og som forudsætning for udførelse af kunders realkreditforretninger.

Stk. 5. For forsikringsselskaber gælder § 2, § 3, § 4, stk. 1-4, § 5, § 9, § 10 samt kapitel 10 og 11. § 4, stk. 3 og 4, finder ikke anvendelse på livs- og pensionsforsikringer samt på de eventuelle personforsikringer, der er tegnet i tilknytning hertil. § 29, stk. 1, finder ikke anvendelse på forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter.

Stk. 6. I det omfang forsikringsselskabet ikke har kendskab til den enkelte forsikredes identitet, eller i det omfang der i øvrigt i en forsikringsordning er en bemyndiget, kan den i medfør af § 4, stk. 1 og 2, § 10, § 25, § 26, § 31 og § 33 krævede information udleveres til den fysiske eller juridiske person, der er bemyndiget til at modtage dette materiale.

Stk. 7. For obligatoriske pensionsordninger i pengeinstitutter, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, gælder § 2, § 3, § 4, stk. 1-4, § 5, § 9, § 10, § 13, § 19, §§ 21-23 samt § 29, stk. 2.

Stk. 8. § 26 finder kun anvendelse på filialer her i landet og tjenesteydelser her i landet ydet af udenlandske skadesforsikringsselskaber, der er meddelt tilladelse i et andet land inden for Den Europæiske Union eller i et land, som Fællesskabet har indgået aftale med på det finansielle område.

§ 2. Når en finansiel virksomhed indgår aftale med andre finansielle virksomheder om afsætning og rådgivning i forbindelse med virksomhedens produkter, skal den finansielle virksomhed sikre sig, at der er en klar arbejdsdeling mellem virksomheden og medkontrahenten, og at medkontrahenten overholder reglerne i denne bekendtgørelse.

Kapitel 2

Generelle bestemmelser om god skik

§ 3. En finansiel virksomhed skal handle redeligt og loyalt over for sine kunder.

²⁸ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Rådets direktiv 92/49/EØF af 18. juni 1992 om samordning af love og administrative bestemmelser vedrørende direkte forsikringsvirksomhed bortset fra livsforsikring og om ændring af direktiv 73/239/EØF og 88/357/EØF, (EF-Tidende 1992 L 228, side 1) (3. skadesforsikringsdirektiv).

§ 4. En finansiel virksomhed skal indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium. En aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter samt af de finansielle ydelser, der er omfattet af aftalen. Er der i forbindelse med aftalens indgåelse ydet individuel rådgivning, skal væsentlige forudsætninger for rådgivningen nedfældes i aftalen eller fremgå af bilag til aftalen i enten papirformat eller på andet varigt medium.

Stk. 2. Vilkår, der indgår i aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser²⁹.

Stk. 3. Vilkår om ændringer i løbende kundeforhold af renter, gebyrer, bidrag eller andet vederlag skal indeholde en angivelse af de forhold, der kan udløse en ændring, og må ikke give den finansielle virksomhed en vilkårlig adgang til at foretage ændringer.

Stk. 4. I løbende kundeforhold kan ændringer til ugunst for kunden af renter, bidrag eller andet vederlag ikke finde sted uden varsel, medmindre ændringen er begrundet i udefrakommende forhold, som den finansielle virksomhed ikke har indflydelse på.

Stk. 5. Opsiger en finansiel virksomhed en aftale indgået med en kunde, skal opsigelsen være sagligt begrundet og ske i papirformat eller på andet varigt medium.

Kapitel 3

Rådgivning

§ 5. Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder.

Stk. 2. En finansiel virksomhed skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, jf. dog § 2 og § 21. Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, jf. dog stk. 4, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor. Alternativt kan den finansielle virksomhed henvise kunden til anden rådgivning.

Stk. 3. Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle virksomhed skal orientere om de risici, der er relevante for kunden³⁰.

Stk. 4. En finansiel virksomhed kan udbyde produkter med standardiseret information med lille eller ingen tilknyttet individuel rådgivning. I så fald skal den finansielle virksomhed gøre særskilt opmærksom på disse begrænsninger. Bestemmelsen gælder kun produkter, der ikke har tilknytning til værdipapirhandel.

§ 6. Før en finansiel virksomhed rådgiver, skal virksomheden anmode kunden om at oplyse om sin økonomiske situation, sin erfaring med de relevante finansielle ydelser, sit formål med at få ydelsen leveret samt om sin risikovillighed.

Stk. 2. Omfanget og karakteren af de oplysninger, der indhentes, kan afpasses efter den viden, som kunden besidder og de oplysninger, som den finansielle virksomhed allerede har modtaget.

Stk. 3. Den finansielle virksomhed kan lægge kundens oplysninger til grund, medmindre de er åbenbart urigtige.

§ 7. Rådgivning skal tage udgangspunkt i relevante oplysninger indhentet i henhold til § 6 og det kendskab, den finansielle virksomhed i øvrigt har til kundens forhold.

Stk. 2. En finansiel virksomhed skal anmode kunden om at opdatere oplysninger indhentet i henhold til § 6, i det omfang det er nødvendigt for at kunne yde kunden rådgivning i løbende kundeforhold.

²⁹ I vejledningen til bekendtgørelsen præciseres i bemærkningerne til § 4, stk. 2, at oplysningerne, der henvises til i denne bestemmelse, kan stilles til rådighed for kunden på virksomhedens eventuelle hjemmeside.

³⁰ Som en konsekvens af, at § 14, stk. 1, pkt. 2, ophæves medtages følgende i stedet i vejledningen til bekendtgørelsen, under bemærkningerne til § 5, stk. 3: "For at kunden har et godt grundlag at træffe sin beslutning ud fra skal realkreditinstituttet sikre, at kunden får oplysninger om egenskaberne ved de forskellige lånetyper. Kunden skal herunder have kendskab til principperne for kursfastsættelse, samt muligheden for at aftale kurssikring." Endvidere, skal der i bemærkningerne til § 5, stk. 3 medtages følgende som en konsekvens af at § 15, stk. 2, ophæves: "Såfremt kunden ønsker at indfri sit lån, skal realkreditinstituttet sikre, at kunden modtager oplysninger om de indfrielsesmetoder, som realkreditinstituttet tilbyder, og konsekvenserne ved de forskellige indfrielsesmetoder."

§ 8. En finansiel virksomhed skal give tilstrækkelig information om egne produkter og ydelser, herunder om forskelle i priser og vilkår for alternative produkter, der kan dække kundens behov³¹.

Stk. 2. Såfremt der mellem kunderne for en given ydelse er generelle forskelle i fastsættelsen af renter, bidrag eller andet vederlag til den finansielle virksomhed, skal den finansielle virksomhed oplyse en kunde herom, forinden der indgås aftale om levering af ydelsen. På forespørgsel fra kunden skal der oplyses om hvilke forhold hos kunden, der kan være bestemmende for dennes indplacering inden for den givne prisdifferentiering.

Stk. 3. En finansiel virksomhed skal på grundlag af sit generelle markedskendskab informere kunden om relevante produkttyper på markedet. Informationen skal dog ikke indeholde oplysninger om konkurrerende produkter eller konkrete priser.

§ 9. Har den finansielle virksomhed eller dens medarbejder/rådgiver i rådgivningssituationen en særlig interesse i rådgivningens resultat udover den almindelige indtjening, skal virksomheden inden rådgivningen informere kunden om arten og omfanget af den særlige interesse.

Stk. 2. Modtager den finansielle virksomhed provision eller andet vederlag som følge af formidlingen af produkter eller ydelser, skal kunden gøres opmærksom herpå. Det samme gælder, hvis den ekspederende medarbejder/rådgiver modtager provision eller andet vederlag, og der er en direkte sammenhæng mellem konkrete salg af ydelser eller produkter og vedkommendes aflønning.

§ 10. En finansiel virksomhed skal som led i sin rådgivning inddrage konsekvenser af de skatteregler, som er relevante for kunden i forhold til de produkter og ydelser, som rådgivningen omfatter, eller henvise kunden til at søge anden rådgivning herom.

Stk. 2. Såfremt en finansiel virksomhed rådgiver om forhold, som kan være af væsentlig økonomisk betydning for kundens muligheder for at modtage offentlige tilskud eller andre økonomiske fordele, og den finansielle virksomhed bliver opmærksom herpå, skal dette medtages i rådgivningen, eller kunden skal henvises til at søge anden rådgivning.

§ 11. En finansiel virksomhed skal oplyse en kunde om de sikkerhedsforanstaltninger, der bør iagttages ved et givent produkt eller ydelse, herunder hvilke sikkerhedsmæssige krav kunden skal efterleve, og hvilket ansvar kunden kan ifalde ved tredjemands misbrug³².

Kapitel 4

Særlige regler for pengeinstitutter

§ 12. Et pengeinstitut kan ikke uden en individuel og saglig begrundelse nægte at oprette en almindelig indlånskonto. Begrundelsen skal på anmodning gives i papirformat eller på andet varigt medium.

Kapitel 5

Særlige regler for pengeinstitutter og værdipapirhandlere

§ 13. Såfremt et pengeinstitut eller en værdipapirhandler anbefaler eller medvirker til særligt risikofyldte investeringer, skal der i samarbejde med kunden foretages en omhyggelig vurdering af kundens muligheder for at bære et eventuelt tab.

Stk. 2. Forespørger en kunde på eget initiativ et pengeinstitut eller en værdipapirhandler om en investering eller finansiering af en investering, hvis konsekvenser overstiger kundens økonomiske formåen, skal pengeinstituttet eller værdipapirhandleren fraråde en sådan disposition.

³¹ Det præciseres i bemærkningerne til § 8, stk. 1, i vejledningen til god skik bekendtgørelsen, at den finansielle virksomhed kan henvise til virksomhedens hjemmeside for uddybende oplysninger om egne produkter og ydelser.

³² I vejledningen til bekendtgørelsen præciseres i bemærkningerne til § 11, at oplysningerne, der henvises til i denne bestemmelse, kan stilles til rådighed for kunden på virksomhedens eventuelle hjemmeside.

Kapitel 6

Særlige regler for realkreditinstitutter

§ 14. Ved modtagelsen af en låneansøgning skal realkreditinstituttet oplyse, hvor lang tid der må påregnes at gå, før et eventuelt lånetilbud foreligger, hvis låneansøgningen ikke forventes at kunne behandles inden 14 dage³³.

Stk. 2. Oplysninger om egenskaberne ved forskellige lånetyper og muligheden for at aftale kurssikring kan gives til kunden i forbindelse med rådgivningen, jf. kap. 3.

Stk. 3. Realkreditinstituttet kan oplyse om principperne for kursfastsættelse ved henvisninger til forretningsbetingelser eller lignende.

§ 15. Realkreditinstituttet skal afgive eller bekræfte et indfrielsestilbud i papirformat eller på andet varigt medium. Indfrielsestilbuddet skal indeholde en beregning over indfrielsesbeløbets størrelse inklusiv samtlige omkostninger, oplysninger om indfrielsesvilkår og -metode, herunder beregningsmetoder for differencerente, samt evt. opsigelsesfrister³⁴.

§ 16. Realkreditinstituttet skal, når det afgiver tilbud om låneomlægning, give de oplysninger, som er fastsat i §§ 14-15.

Stk. 2. Instituttet skal så vidt muligt oplyse om samtlige omkostninger. Tager lånetilbudet ikke højde for samtlige omkostninger, skal instituttet gøre kunden udtrykkeligt opmærksom herpå.

Stk. 3. Fristen for opsigelse af lån, der skal indfries i instituttet, skal angives.

Kapitel 7

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

§ 17. Et institut må ikke medvirke til ydelse af lån mod kaution, hvor kautionsforpligtelsen står i misforhold til kautionistens økonomi.

Stk. 2. Inden der indgås aftale om en kautionsforpligtelse, skal instituttet sikre sig, at kautionisten er informeret om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen.

Stk. 3. Kautionisten skal én gang om året modtage oplysninger fra instituttet om størrelsen af det låneengagement, for hvilket kautionsforpligtelsen består.

§ 18. Senest 1 år efter afholdelsen af en tvangsauktion over en ejendom, skal et institut, der har et udækket pantebrev på tvangsauktionen, skriftligt oplyse kunden om, hvorvidt instituttet vil gøre kravet gældende mod kunden og i givet fald fremsende en opgørelse, og hvor det ikke er muligt en foreløbig opgørelse over kravets størrelse.

Stk. 2. Instituttet skal hvert andet år fremsende en påmindelse til kunden om kravet efter stk. 1.

Kapitel 8

Særlige regler for værdipapirhandlere

§ 19. En værdipapirhandler skal udføre værdipapirhandel for sine kunder i deres bedste interesse og under hensyn til markedets integritet.

Stk. 2. En værdipapirhandler skal bestræbe sig på, at der ikke opstår interessekonflikter og sørge for, hvis disse ikke kan undgås, at kunderne behandles korrekt, at interessekonflikter varetages på en redelig måde, og at kunderne oplyses om interessekonflikterne.

§ 20. Ved etablering af et kundeforhold omfattende handel med værdipapirer skal der indgås en aftale, jf. § 4, der i det omfang det er relevant, indeholder følgende oplysninger:

- 1) Kundens navn, adresse, CVR- eller CPR-nummer, samt hvem der eventuelt kan disponere på kundens vegne.

³³ Jf. fodnote 28.

³⁴ Jf. fodnote 28.

- 2) Selskabets eller filialens navn, adresse, hjemsted og juridiske form.
- 3) Om selskabet indgår i en koncern og i givet fald hvilken.
- 4) Navnet på den myndighed, der fører tilsyn med den finansielle virksomhed.
- 5) De finansielle ydelser samt værdipapirer omfattet af § 2 i lov om værdipapirhandel m.v. som aftalen med kunden omfatter.
- 6) De investorgarantiordninger som de relevante værdipapirer og kontante indeståender er dækket af, dækningens omfang, beregning af det dækkede beløb, og hvorledes en kunde skal forholde sig, hvis der skal ske udbetaling fra investorgarantiordningen, samt, hvor det er relevant, oplysninger om andre garantiordninger i clearinghuse, herunder Værdipapircentralen A/S.
- 7) Bestemmelser om opbevaring af kundernes værdipapirer og kontante midler, herunder om kundernes værdipapirer opbevares i samledepot.
- 8) Hvor ofte den finansielle virksomhed rapporterer til kunden i form af kontoudskrifter, notaer og lignende samt indholdet af denne rapportering.
- 9) Aftalens løbetid, opsigelsesvarsel samt adgang til ændringer af aftalen.
- 10) Konsekvenser i tilfælde af kundens misligholdelse af aftalen.
- 11) Værdipapirhandlerens beregningsmetode for omkostninger, herunder hvorvidt der anvendes tillæg henholdsvis fradrag for handelskursen.

Stk. 2. Aftaler om porteføljepleje skal indeholde oplysninger om kundens målsætninger og risikoprofil, inden for hvilke rammer værdipapirhandleren kan disponere, værdiansættelsesprincipper for de værdipapirer, der indgår i porteføljen, samt eventuel anvendelse af benchmark.

§ 21. En værdipapirhandler skal indhente oplysninger om kundens finansielle situation, erfaring med de relevante finansielle ydelser, formål med at få ydelsen leveret samt risikovillighed og på grundlag heraf rådgive kunden om, hvorvidt de konkrete finansielle ydelser er egnede for kunden. Omfanget og karakteren af de oplysninger, der indhentes, og den rådgivning, der gives, skal afpasses efter de konkrete ydelser og de oplysninger, som kunden allerede har modtaget.

Stk. 2. Har en kunde et løbende kundeforhold med værdipapirhandleren, herunder om adgang til at handle ved hjælp af elektronisk kommunikation, kan værdipapirhandleren og kunden aftale, i hvilket omfang værdipapirhandleren kan tilbyde kunden finansielle ydelser uden samtidig løbende rådgivning.

Stk. 3. Såfremt kunden anmoder værdipapirhandleren om at levere ydelser, der ikke er omfattet af aftalen i henhold til stk. 2, skal kunden oplyses om, at den pågældende ydelse falder uden for aftalen. Ydelsen kan kun leveres, hvis kunden herefter over for værdipapirhandleren har bekræftet, at ydelsen ønskes leveret.

§ 22. Hvis en værdipapirhandler ikke kan eller ikke ønsker at levere en finansiell ydelse, skal værdipapirhandleren straks give kunden meddelelse herom.

§ 23. En værdipapirhandler skal, hvis ikke andet er aftalt med kunden, mindst én gang om året fremsende en engagementsoversigt til kunden. Oversigten skal indeholde oplysninger om værdipapirbeholdninger, indeståender og værdipapirudlån.

Kapitel 9

Særlige regler for investeringsforvaltningsselskaber

§ 24. På en kundes anmodning skal investeringsforvaltningsselskabet give supplerende oplysninger om den aktuelle status vedrørende de forhold, der er omfattet af § 5, nr. 3 og nr. 5-7 i bekendtgørelse om oplysninger i investeringsforeningers, specialforeningers og fåmandsforeningers prospekter.

Stk. 2. På en kundes anmodning skal investeringsforvaltningsselskabet endvidere give oplysninger om den seneste udvikling for risici og afkast for de vigtigste kategorier af instrumenter³⁵.

³⁵ I vejledningen til bekendtgørelsen præciseres i bemærkningerne til § 24, stk. 1 og 2, at oplysningerne, der henvises til i denne bestemmelse, kan stilles til rådighed for kunden på virksomhedens eventuelle hjemmeside.

Kapitel 10

Særlige regler for forsikringsselskaber

Inden forsikringstegningen

§ 25. Senest i forbindelse med at en skadesforsikringsaftale indgås, skal forsikringsselskabet oplyse om:

- 1) Væsentlige oplysninger i den pågældende forsikring, herunder om væsentlige elementer i den valgte forsikrings dækningsomfang og om kundens mulighed for til- og/ eller fravalg.
- 2) Risikoen for dobbeltforsikring.
- 3) Den lovgivning, der skal finde anvendelse på aftalen, hvis det er aftalt, at der skal anvendes anden lovgivning end dansk.
- 4) Adgangen til at klage over forsikringsselskabets afgørelse.

Stk. 2. Indgås aftalen telefonisk eller på anden måde, hvor kunden ikke umiddelbart kan få oplysninger omfattet af stk. 1, skal kunden straks efter aftalens indgåelse i papirformat eller på andet varigt medium have disse oplysninger.

§ 26. Når en skadesforsikringsaftale er indgået med en filial eller tjenesteyder af et udenlandsk skadesforsikringsselskab, jf. § 1, stk. 8, og hvor forsikringsaftalen dækker risici under klasse 10, motoransvarsforsikring, bortset fra fragtførerens ansvar, skal aftalen eller separate dokumenter i tilknytning til aftalen, indeholde oplysninger om navn og adresse på den af selskabet udnævnte skadesrepræsentant.

§ 27. Accepterer et forsikringsselskab ikke straks en forsikringsbegæring, skal kunden oplyses om sin retsstilling i perioden frem til det tidspunkt, hvor selskabet giver meddelelse om og på hvilke vilkår, forsikringen i givet fald kan antages.

§ 28. Et forsikringsselskab skal ved tegning af en forsikring anmode kunden om at give de oplysninger, der er nødvendige for tegning af forsikringen.

Stk. 2. Inden afgivelse af helbredsoplysninger ved tegning af personforsikring skal et forsikringsselskab udlevere en kundevejledning til kunden om afgivelse af helbredsoplysninger.

Stk. 3. Afgives helbredsoplysninger telefonisk eller på anden måde, hvor kunden ikke umiddelbart kan få kundevejledningen udleveret, skal vejledningen fremsendes til kunden i papirformat eller på andet varigt medium.

§ 29. Ved kundens skift af forsikringsselskab skal det modtagende forsikringsselskab oplyse kunden om alle væsentlige begrænsninger i dækningen i forhold til den tidligere forsikring samt på forespørgsel rådgive kunden om konkrete dækninger.

Stk. 2. Inden flytning af en personforsikring skal det modtagende forsikringsselskab sikre sig, at kunden er oplyst om, på hvilke vilkår forsikringen kan antages i det modtagende selskab.

Forsikringsaftalen

§ 30. Kundens til- og/eller fravalg i den valgte forsikring skal fremgå af policen/dækningsoversigten på skadesforsikringsområdet. Hvor kunden træffer et valg i forbindelse med tegning af forsikring, og hvor dette får præmie og/eller dækningsmæssige konsekvenser, skal valget tydeligt fremgå.

§ 31. Ved tegning af en skadesforsikring skal forsikringsselskabet i papirformat eller på andet varigt medium informere om eventuelle væsentlige begrænsninger i forhold til det, som en kunde med rimelighed kan forvente vil være dækket under den pågældende forsikring.

Forsikringstiden

§ 32. Et forsikringsselskab skal årligt oplyse kunden om de skadesforsikringer, som kunden har hos selskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer. Alternativt kan kunden vælge at få elektronisk adgang til oplysningerne.

§ 33. Anmeldes en skade i papirformat eller på andet varigt medium, skal forsikringsselskabet, hvis der gives helt eller delvis afslag på forsikringsdækning, meddele dette i papirformat eller på andet varigt medium, medmindre det klart fremgår af omstændighederne, at afslag kan meddeles på anden måde.

Stk. 2. Anmeldes en skade på anden måde, har anmelderen efter anmodning krav på afslag i papirformat eller på andet varigt medium. Kunden skal informeres om denne adgang.

Kapitel 11

Tilsyn og straffebestemmelse

§ 34. Finanstilsynet kan, jf. § 348, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, give påbud om berigtigelse af forhold, der er i strid med § 2, § 3, § 4, stk. 1 og 3-5, § 5, stk. 2-4, § 6, stk. 1, §§ 7-13, § 14, stk. 1, §§ 15-20, § 21, stk. 1 og 3, §§ 22-31, § 32, 1. og 2. pkt. og § 33.

Stk. 2. Inden Finanstilsynet træffer afgørelse i sager om god skik, skal Finanstilsynet indhente en redegørelse fra virksomheden.

§ 35. Med bøde straffes den, der undlader at efterkomme påbud efter § 34, stk. 1.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Kapitel 12

Ikrafttrædelses- og overgangsbestemmelser

§ 36. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2007. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 1046 af 27. oktober 2004 om god skik for finansielle virksomheder.

Stk. 2. For forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættelsesforhold, et organisationsforhold eller forhold af lignende karakter, finder bekendtgørelsen dog først anvendelse på kundekontakt og på aftaler, som henholdsvis etableres eller indgås efter 1. maj 2005.

Bilag – Bekendtgørelsen om forsikringssselskabers syge- og ulykkesforsikring

Udkast til bekendtgørelse om livsforsikringssselskabers syge- og ulykkesforsikringsvirksomhed¹⁾

I medfør af § 19, stk. 2, § 37, § 108, stk. 7, og § 373, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 286 af 4. april 2006, fastsættes:

§ 1. Denne bekendtgørelse finder anvendelse på skadesforsikringsvirksomhed inden for forsikringsklasse 1 og 2 (syge- og ulykkesforsikringsvirksomhed), som udøves af livsforsikringssselskaber.

Stk. 2. Ved livsforsikringssselskaber forstås livsforsikringssselskaber og tværgående pensionskasser samt filialer af udenlandske livsforsikringssselskaber, som har fået Finanstilsynets tilladelse.

§ 2. Livsforsikringssselskabet skal udøve livsforsikringsvirksomheden og syge- og ulykkesforsikringsvirksomheden adskilt således, at

- 1) overskuddet hidrørende fra livsforsikringsvirksomheden kommer de livsforsikrede til gode, på samme måde som hvis selskabet kun udøvede livsforsikringsvirksomhed,
- 2) de finansielle minimumsforpligtelser, navnlig den solvensmargen, der påhviler en af virksomhedsformerne, ikke bæres af den anden form for forsikringsvirksomhed, og
- 3) de respektive interesser i øvrigt sikres for selskabets forsikrede inden for såvel livsforsikringsvirksomheden som syge- og ulykkesforsikringsvirksomheden.

Stk. 2. Kravene i stk. 1 skal overholdes løbende. Kravene skal overholdes for såvel bonusberettigede som ikke bonusberettigede forsikringsaftaler under livsforsikringsvirksomheden. Livsforsikringssselskabets risikoforrentning må ikke afhænge af selskabets syge- og ulykkesforsikringsvirksomhed. Tab som følge af syge- og ulykkesvirksomheden må ikke skrives på skyggekontoen.

§ 3. Livsforsikringssselskabets ansvarshavende aktuar skal over for Finanstilsynet redegøre for,

- 1) om årets overskud hidrørende fra livsforsikringsvirksomheden er kommet de livsforsikrede til gode, på samme måde som hvis selskabet kun udøvede livsforsikringsvirksomhed,
- 2) overholdelsen af, at solvenskravet, der påhviler syge- og ulykkesforsikringsvirksomheden, ikke må bæres af livsforsikringsvirksomheden, og
- 3) om de respektive interesser i øvrigt sikres for selskabets forsikrede inden for såvel livsforsikringsvirksomheden som syge- og ulykkesforsikringsvirksomheden.

Stk. 2. De i stk. 1 nævnte redegørelser skal gives i den ansvarshavende aktuars årlige beretning til Finanstilsynet, jf. § 108, stk. 6, i lov om finansiel virksomhed.

§ 4. Overtrædelse af §§ 2 og 3 straffes med bøde.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter straffelovens 5. kapitel.

§ 5. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2007.

Stk. 2. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 962 af 12. december 1995 om livsforsikringssselskabers syge- og ulykkesforsikringsvirksomhed.

¹⁾ Bekendtgørelsen gennemfører dele af Rådets direktiv 92/96/EØF (3. livsforsikringsdirektiv), der nu er indeholdt i det sammenskrevne i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/83/EF af 5. november 2002, EF-Tidende nr. L 345, s. 1 (livsforsikringsdirektivet).

Kapitel 5 – EU-direktiver

5.1. Administrationstunge EU-direktiver

Arbejdsgruppen for målrettet information har gennemgået de eksisterende love og bekendtgørelser på økonomi- og erhvervsministeriets område, der vedrører informations- og god skik forpligtelser.

Arbejdsgruppen har konstateret, at der er en lang række regler, hvor det ikke har været muligt for arbejdsgruppen at stille forslag til forenklinger, fordi der er tale om regler, som gennemfører EU-direktiver.

Arbejdsgruppen er opmærksom på, at Kommissionen i sin hvidbog "Politikken for finansielle tjenesteydelser 2005-2010" har tilkendegivet, at man i 2009 vil have foretaget en evaluering af alle direktiver. Hvis denne gennemgang viser, at der er områder, der ikke har fungeret, vil de blive ændret eller ophævet gennem lovgivningsprocessen

Kommissionen gør i hvidbogen opmærksom på de mange forskellige typer og den store mængde oplysninger, en bruger i øjeblikket skal forelægges. Kommissionen anfører, at den store informationsmængde kan forvirre både brugere og tjenesteudbydere. I 2008 vil der efter Kommissionens planer blive gennemgået eventuelle uoverensstemmelser og rimeligheden af oplysningsforpligtelserne i de nugældende EU-regler

Arbejdsgruppen har på foranledning af Økonomi- og Erhvervsministeriet gennemgået EU-direktiver, der indeholder oplysningskrav med henblik på at vurdere, hvilke oplysningskrav der er specielt belastende for den finansielle branches mulighed for at kommunikere målrettet med deres kunder.

Nedenfor gives en liste over de direktiver, der indeholder oplysningskrav og som hæmmer branchen i deres daglige arbejde:

*De administrationstunge
direktiver*

- Direktiv om finansielle instrumenter (2004/39/EF)
- Direktiv om forsikringsformidling (2002/92/EF)
- Direktiv om fjernsalg af finansielle tjenester (2002/65/EF)
- Direktiv om livsforsikringsvirksomhed (2002/83/EF)
- Direktiv om transparens (2004/109/EF)
- Direktiv om prospekter (2003/109/EF)
- Direktiv om forbrugercredit (1987/102/EF)³⁶
- Direktiv om kollektiv investering i værdipapirer (85/611/EØF)

Desuden foreslås, at der sker en kodifikation af direktiverne om investeringsforeninger og at informationskravene i de finansielle direktiver samordnes.

Arbejdsgruppen anbefaler, at Finanstilsynet tager kontakt med Kommissionen for at formå dem til at foretage en justering af de

³⁶ Er under revision for tiden.

pågældende direktiver, så disse kan udfærdiges på en måde, så de tunge administrative forpligtelser forsvinder, og det derved bliver nemmere at målrette og lagdele informationerne.

Kapitel 6 – Unit Link i danske pensionsordninger og puljepensionsopsparinger i danske pengeinstitutter.

6.1. Pensionsmarkedsrådets rapport om Unit Link

Unit Link rapportens anbefalinger

Arbejdsgruppen har vurderet, om de anbefalinger, som Pensionsmarkedsrådet kommer med i rapport om Unit Link i danske pensionsordninger, giver anledning til ændring af reglerne om god skik for finansielle virksomheder.

Pensionsmarkedsrådets anbefaler følgende:

1. Pensionskunderne skal ved udbud af Unit Link ordninger og lignende ordninger have mulighed for at træffe et valg på et oplyst og gennemsigtigt grundlag.

Det anføres i rapporten, at Pensionsmarkedsrådet påregner at vende tilbage til spørgsmålet om rådgivning og information senere på året.

2. Pensionsinstitutterne skal enten selv tilbyde kunderne individuel investeringsrådgivning, eller opfordre kunderne til at søge uvildig professionel investeringsrådgivning.

Pensionsmarkedsrådet foreslår, at bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder præciseres i overensstemmelse hermed.

3. Pensionskunderne skal sikres sådan information, så de får mulighed for at vurdere betydningen af omkostningerne og omkostningsstrukturen for pensionsudbetalingerne.

Pensionskunderne skal herunder have adgang til information om alle anvendte omkostninger, herunder omkostninger, som afholdes internt i de investeringsforeninger(puljer) der udbydes samt oplysning om formidlings- og markedsføringsprovision, og om hvordan institutterne behandler disse provisioner.

Pensionsmarkedsrådet anfører at dette kan ske ved, at der i lovgivningen stilles krav om, at omkostningernes betydning skal illustreres ved nogle bestemte, generelle eksempler.

4. Pensionskunderne bør få oplysninger, så de kan sammenligne omkostninger i forskellige Unit Link ordninger.

Dette kan ske ved, at der i lovgivningen indføres en fælles formel for beregning af en omkostningsprocent/nøgletal i Unit Link ordninger.

5. Der bør arbejdes herimod at gøre det muligt at sammenligne omkostninger i Unit Link med omkostninger i andre pensionsordninger, herunder opgørelse af omkostningerne i de traditionelle ordninger med eller uden risikotillæg.

Dette kan ske ved, at der også for andre pensionsordninger indføres et omkostningsnøgletal, der altid skal præsenteres i selskabets materiale via nogle lignende eksempler som i Unit Link, med henblik på, at kunderne kan sammenligne omkostningerne i de forskellige typer af ordninger.

*Arbejdsgruppens
kommentarer til de enkelte
anbefalinger*

Ad 1.

Generelt medfører reglerne i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, at kunder, herunder kunder der påtænker at investere i Unit Link produkter, kan træffe beslutninger på et oplyst og informeret grundlag.

Arbejdsgruppen vurderer derfor, at Pensionsmarkedsrådets anbefaling ikke umiddelbart giver anledning til at ændre i bekendtgørelsen om god skik.

Samtidig har arbejdsgruppen noteret sig, at Pensionsmarkedsrådet påregner at se nærmere på spørgsmålet om rådgivning og information senere på året.

Ad 2.

Det følger af § 5, stk. 2, i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder, at en finansiell virksomhed som hovedregel skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, eller hvis omstændighederne tilsiger, at der skal ydes rådgivning. Alternativt kan den finansielle virksomhed henvise kunden til at søge anden rådgivning.

Arbejdsgruppen har drøftet, om der bør indføres en pligt for finansielle virksomheder til altid at rådgive i forbindelse med Unit Link produkter. I bekendtgørelsen findes enkelte eksempler på tilfælde, hvor der altid skal ske rådgivning, uanset om kunden anmoder om det og uanset om forholdene ikke umiddelbart tilsiger, at der er behov herfor.

Der gælder f.eks. efter § 10, stk. 2, i bekendtgørelsen, at når der rådgives om forhold, som kan være af væsentlig økonomisk betydning for kundens muligheder for at modtage offentlige tilskud eller andre økonomiske fordele, og den finansielle virksomhed bliver opmærksom herpå, skal dette medtages i rådgivningen, eller kunden skal henvises til at søge anden rådgivning.

Finanstilsynet vurderer, at der som alt overvejende hovedregel skal ske rådgivning i medfør af § 5, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik, når der etableres en Unit Link ordning.

Det foreslås i den forbindelse, at der sker en præcisering af bestemmelsen i § 5, stk. 2. Det følger af den nugældende bestemmelse, at den finansielle virksomhed, som alternativt til selv at yde rådgivning, kan "henvise kunden til at søge anden rådgivning"

Formuleringen kan give det indtryk, at den finansielle virksomhed kan opfylde sin rådgivningsforpligtelse ved at sige til kunden, at denne "henvises til at opsøge anden rådgivning". Finanstilsynet fortolker reglen således, at der skal ske en henvisning til konkret rådgivning, og det foreslås derfor, at ordene "at søge" udgår af bestemmelsen, se bilag i slutningen af kapitel 4.

Pensionsmarkedsrådets er i gang med at foretage en undersøgelse i 7 pensionsinstitutter og 2 banker af, hvorledes information og rådgivning af kunderne konkret bliver håndteret. Undersøgelsen forventes at være færdig i slutningen af året, og arbejdsgruppen har derfor ikke drøftet dette område nærmere.

Herudover fandt arbejdsgruppen, at når der drøftes spørgsmål om rådgivning vedrørende Unit Link produkter bør der samtidig ske drøftelse af forholdene vedrørende puljepensioner i pengeinstitutter.

De to produkter adskiller sig blandt andet ved, at produkterne tilbydes af henholdsvis pengeinstitutter og forsikringsselskaber, men der er væsentlige lighedspunkter mellem de to produkter, og arbejdsgruppen vurderer derfor, at der bør ske en samlet drøftelse af forholdene vedrørende puljepension og Unit Link- produkter.

Arbejdsgruppen har ikke haft lejlighed til at drøfte forholdene vedrørende puljepension i pengeinstitutter nærmere, jf. nedenfor under pkt. 2.

Ad 3-5.

Det var arbejdsgruppens opfattelse, at disse anbefalinger kun kan gennemføres hvis der foretages ændring i lovgivning der regulerer andre regler, end de der er genstand for arbejdsgruppens arbejde.

Anbefalingerne er derfor ikke drøftet yderligere i arbejdsgruppen.

6.2. Bekendtgørelse om puljepension og andre skattebegunstigende opsparingsformer m.v.

Puljepensionsbekendtgørelsen

Arbejdsgruppen har overvejet, om der er behov for at foretage ændring af de regler der gælder om information og rådgivning af kunder, når der etableres puljepensionsordninger i pengeinstitutter.

Finansrådet har først på et meget sent tidspunkt haft lejlighed til at se på spørgsmålet. Hertil kommer, at arbejdsgruppens vurdering er, at der bør ske en samlet drøftelse af forholdene vedrørende puljepension og Unit Link-produkter.

6.3. Konklusion

Det videre forløb

Arbejdsgruppen vurderer, at der er behov for at foretage en samlet vurdering af reglerne om information og rådgivning af kunder ved etablering af såvel Unit Link produkter i forsikringsselskaber, som ved etablering af puljepensioner i pengeinstitutter.

Arbejdsgruppen vurderer, at de regler der skal gælde for disse produkter i højere grad bør afspejle, at der væsentlige lighedspunkter mellem de to produkter.

Bilag A – Kommissorium for arbejdsgruppen for målrettet information – den 11. maj 2005

1. Baggrund

Som opfølgning på rapport om *Større valgfrihed i pensionsopsparingen* har Pensionsmarkedsrådet på økonomi- og erhvervsministerens opfordring foretaget en vurdering af kravene til indhold og hyppighed af de informationer, der tilflyder kunderne i de forskellige pensionsordninger.

Pensionsmarkedsrådet konstaterer i sin rapport "Kundeinformation" fra sommeren 2004, at pension er et emne, der er vanskeligt at forstå og overskue. Dette medfører, at mange af de kunder, der er interesserede i at sætte sig ind i deres alders- og forsikringsdækning ofte må give op, fordi de ikke forstår, hvad pensionsinstitutterne skriver til dem.

Pensionsmarkedsrådets analyser viser, at de lovmæssige krav til, hvad den enkelte oplyses om, er ganske omfangsrige. Som hovedregel er der dog ikke tale om, at de enkelte informationer i sig selv er unødvendige. Rådet anbefaler, at der i højere grad fokuseres på, hvordan og hvornår informationerne præsenteres.

Pensionsmarkedsrådets anbefaling er på linje med udtalelser fra erhvervs- og forbrugerorganisationer, herunder finansielle ankenævn, på andre områder inden for det finansielle område. Disse har peget på, at kunderne modtager så megen information fra virksomheder på det finansielle område, at de har vanskeligt ved at overskue og sætte sig ind i informationerne. Kunderne har derfor vanskeligt ved at overskue deres rettigheder.

2. Arbejdsområdet

Der nedsættes en arbejdsgruppe, der får til opgave at gennemgå de i bilag 1 nævnte informations- og god skikforpligtelser. Formålet med arbejdsgruppens gennemgang vil være at forenkle reglerne samtidig med, at informationen fra virksomhederne målrettes kunderne.

Arbejdsgruppen skal vurdere, om reglerne er til hinder for, at kunderne får relevant information og rådgivning om finansielle forhold på de tidspunkter, hvor den enkelte kunde har behov herfor, herunder:

1. Undersøge hvordan det stemmer overens med de eksisterende regler
 - hvad kan ændres?
 - hvad er EU fastlagt?
2. Komme med forslag til ændringer
 - i lovene
 - i bekendtgørelserne

Arbejdsgruppen skal se på, om lovgivningen hindrer alternative informations- og rådgivningskanaler.

Arbejdsgruppen kan efter behov etablere undergrupper, der kan have fokus på forskellige emner.

Arbejdsgruppens arbejde skal bestå af en gennemgang af både lovgivning og bekendtgørelser. Vurderer arbejdsgruppen, at en ændring ikke bør ske på bekendtgørelsesniveau, men i selve loven, skal arbejdsgruppen udarbejde eventuelle lovudkast.

Finanstilsynet er i færd med at undersøge, hvilke væsentlige aftaler der indgås med kunderne, og hvordan finansielle virksomheder formulerer disse aftaler, herunder på hvilken måde de almindelige forretningsbetingelser formuleres. Resultatet af denne undersøgelse, der forventes at foreligge i løbet af foråret 2005, vil blive forelagt arbejdsgruppen med henblik på eventuelt at kunne indgå i arbejdsgruppens arbejde.

Ligeledes vil Erhvervs- og Selskabsstyrelsens rapport AMVAB- Økonomi- og Erhvervsministeriet (Aktivitetsbaseret måling af virksomheders administrative byrder på Økonomi- og Erhvervsministeriets område) blive forelagt arbejdsgruppen. Rapporten forventes at foreligge i foråret 2005.

Arbejdsgruppen skal have udarbejdet en rapport med de forslag til lovændringer og bekendtgørelser senest 1. juli 2006. Arbejdsgruppen skal senest 30. oktober 2005 komme med en status, indeholdende forslag til ændringer af relevant lovgivning, der kan medtages i forslag til ændring af lov om finansiel virksomhed, som forventes fremsat januar 2006.

3. Arbejdsgruppens sammensætning

Arbejdsgruppen har følgende sammensætning:

Børsmæglerforeningen
Finansrådet
Finanstilsynet.
Fondsmæglerforeningen
Forbrugerrådet
Forsikring & Pension
Forsikringsmæglerforeningen i Danmark
Forsikringsmæglernes Brancheforening
InvesteringsforeningsRådet
Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender
Realkreditrådet
Økonomi- og Erhvervsministeriet

Finanstilsynet varetager formandskabet og sekretariat for arbejdsgruppen.

Bilag B – Statusrapport om målrettet information – den 27. oktober 2005

1. Indledning og status

I Finanstilsynet er nedsat en arbejdsgruppe, der har til opgave at gennemgå eksisterende informations- og god skik forpligtelser med henblik på at foreslå forenkling og målretning af reglerne. I overensstemmelse med Pensionsmarkedsrådets rapport "Kundeinformation" ser arbejdsgruppen således på, hvordan og hvornår informationen kan gives til kunderne. Der henvises til arbejdsgruppens kommissorium, der vedlægges som bilag 1.

Arbejdsgruppen skal vurdere, om reglerne er til hinder for, at kunderne får relevant information og rådgivning på de tidspunkter, hvor den enkelte kunde har behov herfor. Arbejdsgruppen skal i øvrigt se på, om lovgivningen hindrer alternative informations- og rådgivningskanaler.

Arbejdsgruppen skal have udarbejdet en rapport med forslag til lovændringer og bekendtgørelser senest 1. juli 2006.

Arbejdsgruppen skal senest den 30. oktober 2005 komme med en status indeholdende forslag til eventuelle ændringer af relevant lovgivning, der kan medtages i forslag til ændring af lov om finansiel virksomhed.

På baggrund af arbejdsgruppens gennemgang af de udvalgte love og bekendtgørelser, har arbejdsgruppen ikke fundet det nødvendigt at stille forslag om ændringer i de udvalgte love, jf. nærmere under pkt. 4

2. Generel information om arbejdsgruppens arbejde

Arbejdsgruppen om målrettet information har i perioden 3. maj 2005 til 30. oktober 2005 afholdt 7 møder.

Arbejdsgruppen besluttede på første møde at kontakte nogle praktikere for at få et større indblik i, hvilke oplysninger virksomhederne på det finansielle område giver deres kunder, og om disse praktikere holdning til mængden af informationer. Følgende eksterne personer har holdt foredrag og gennemgået informationsmateriale m.v. for arbejdsgruppen:

- Martin Høpfner, Danske Bank-koncernens kommunikationsafdeling, om information til kunder i pengeinstitutter,
- Trineke Borch Jacobsen, Realkreditrådet, om information til kunder, som ønsker et realkreditlån,
- Lisbeth Troels Schmidt, Topdanmark – skade, om information til kunder i et skadesforsikringselskab,
- Lars Ryder Pedersen, Topdanmark – liv, om information til kunder i et livsforsikringselskab,
- Uffe Berg, Industriens Pension, om information til kunder, der har en arbejdsmarkedspension,
- Vibeke Kjeldshold, Børsmæglerforeningen, om information i forbindelse med køb af aktier, og

- Jens Jørgen Holm, InvesteringsForeningsRådet, om information ved køb af andele i investeringsforeninger.
- Claus Hjorting, FDIH/Nykredit, om de tekniske muligheder for elektronisk målrettet information.

Torben W. Garne, Finanstilsynet har gennemgået Kommissionens "Green Paper on Financial Services Policy (2005-2010)". I papiret lægges der op til, at der skal ske en kodificering og simplificering af informationskravene i diverse direktiver. Kommissionens Grønbog har været i høring og Kommissionens planer vil blive udmøntet i et nyt udspil.

Overordnet har praktikerne fundet, at området for kundeoplysning kan forbedres betragteligt. Det er opfattelsen, at kunderne i dag modtager megen irrelevant information i forhold til det produkt, som kunden ønsker og har brug for her og nu. Praktikerne var enige i, at den information kunderne modtager er vigtig og fornuftig, men at især tidspunktet for at give informationen ikke altid er rigtigt.

Der er flere grunde hertil. For det første er det forudsat i lovgivningen, at kunden skal have megen information. Informationsmængden skyldes bl.a. ønsket om gennemsigtighed samt ønsket om ikke at forbyde produkter, hvilket derfor kræver en række oplysningskrav, så forbrugerne kan træffe et hensigtsmæssigt valg. For det andet er det svært for den finansielle virksomhed at målrette informationerne, fordi man ikke ved, hvilken type af information de enkelte kundegrupper efterspørger. Det er også mere praktisk for de finansielle virksomheder at komme med en "samlet pakke". Samtidig ønsker virksomhederne ikke at få fremtidige tvister med kunderne om, hvad der er aftalt mellem den enkelte kunde og virksomheden. Så alt i alt er praktikerne holdning, at der i dag informeres for meget og ikke særlig målrettet af ovennævnte grunde.

At den megen information ikke alene belaster kunderne, men også er en økonomisk byrde for virksomhederne understreges af, at Topdanmark ifølge Lisbeth Troels Schmidt anvender 10 % af selskabets ressourcer til at opfylde de forskellige informationsregler.

3 Arbejdsgruppens generelle betragtninger

Arbejdsgruppen har efter praktikernes gennemgang af informationsmaterialet besluttet, at den i sit arbejde skal fokusere på:

- At kunderne modtager informationen på det rette tidspunkt, således at informationen er relevant, når kunden modtager den.
- At forenkle regelsættet, herunder udarbejde løsningsforslag, der kan reducere risikoen for regelkollision.
- Muligheden for i større grad at give kunderne informationen via internettet.

Som eksempel på information, som kan gives på et senere tidspunkt kan nævnes, at forsikringsselskaber – inden der indgås en livsforsikringsaftale – blandt andet skal oplyse kunden om bestemmelser vedrørende behandling af kundeklager. Det kan med nogen rette anføres, at de fleste kunder

formentlig har mere brug for denne oplysning, når de først er blevet uenige med deres forsikringssselskab.

Det fremgår af Danmarks Statistik, at 74 % af Danmarks befolkning har adgang til internettet via hjemmet, mens yderligere 9 % kun har adgang via deres arbejde. Det afhænger således dels af befolkningens udbredte kendskab til internettet, om det er muligt at formidle information til kunderne på en anden måde, end det er tilfældet i dag, hvor informationen kun kan gives via internettet, hvis parterne har indgået aftale herom.

Derudover afhænger det også af udviklingen inden for IT, mht. sikkerheden samt de forskellige anvendelsesmuligheder internettet giver.

4. Arbejdsgruppens konklusioner

På Justitsministeriets område findes regler i forbrugeraftaleloven, forsikringsaftaleloven og kreditaftaleloven om oplysningsforpligtelser, der er *civilretligt* sanktioneret. Det indebærer, at forbrugerne - i modsætning til, hvad der er tilfældet ved *offentligretligt* sanktionerede regler - kan gøre særlige rettigheder gældende over for de erhvervsdrivende, hvis reglerne overtrædes. Det er hensigtsmæssigt, at sådanne regler af navnlig forbrugerbeskyttelsesmæssige årsager findes i en samlet lov, jf. betænkning 1440/2004.

Reglerne i forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven, der for nylig er vedtaget af Folketinget (lov nr. 451 af 9. juni 2004), hviler desuden på EU-direktiver og har været genstand for et omfattende udvalgsarbejde, jf. betænkning 1440/2004. Reglerne i kreditaftaleloven hviler ligeledes på et EU-direktiv, der i øjeblikket er under revision i EU.

På ministeriet for familie- og forbrugeranliggenders område findes regler i markedsføringsloven om oplysningsforpligtelser, ligesom der findes regler om prisoplysningsforpligtelser i lov om tjenester i informationsområdet, herunder visse aspekter af elektronisk handel (E-handelsloven). Markedsføringsloven har ligesom forbrugeraftaleloven været genstand for et omfattende udvalgsarbejde, jf. betænkning nr. 1457/2005. E-handelsloven gennemfører et EU-direktiv på området.

Arbejdsgruppen har i lyset af dette indskrænket sin gennemgang til de offentligretlige regler inden for økonomi- og erhvervsministeriets ressortområde, som indeholder oplysningsforpligtelser, og har derfor gennemgået

- lov om finansiel virksomhed,
- lov om forsikringsformidling,
- lov om værdipapirhandel, og
- lov om investeringsforeninger og specialforeninger m.v.

Arbejdsgruppen har konstateret, at lovreglerne alene giver overordnede beføjelser til at udstede nærmere regler. Der er ikke noget behov for at ændre i gældende lovregler. Som eksempel kan anføres, at økonomi- og erhvervsministeren i medfør af § 43, stk. 2 i lov om finansiel virksomhed

fastsætter nærmere regler om redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet.

Arbejdsgruppen har dernæst gennemgået alle god skik- og informationsbekendtgørelser. Der er tale om:

- Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder,
- Bekendtgørelse om god skik for investeringsforeninger og specialforeninger og udenlandske investeringsinstitutter,
- Bekendtgørelse om god værdipapirhandelsskik,
- Bekendtgørelse om forsikringsformidlers informationspligt,
- Bekendtgørelse om information fra forsikringsselskabet til forsikringstager ved indgåelse af en livsforsikringsaftale,
- Bekendtgørelse om information til forsikringstager i tilfælde, hvor en skadesforsikringsaftale tilbydes i henhold til reglerne om fri etableringsret og fri udveksling af tjenesteydelser,
- Bekendtgørelse om livsforsikringsselskabers og syge- og ulykkesvirksomhed,
- Bekendtgørelse om puljepension og andre skattebegünstigede ordninger,
- Bekendtgørelse om beregning af emissions- og indløsningspriser ved tegning og indløsning af andele i investeringsforeninger, specialforeninger, godkendte fåmandsforeninger og hedgeforeninger, samt
- Bekendtgørelse om oplysninger i investeringsforeningers, specialforeningers og fåmandsforeningers prospekter.

Udgangspunktet har her været, at det kun er muligt at ændre i regler, hvor der ikke er tale om direktivimplementering. Derfor er der nogle bekendtgørelser bl.a. på investeringsforeningsområdet, der er fravalgt. Ligeledes har arbejdsgruppen valgt på grund af det arbejde, der p.t. foretages for at gennemføre direktiv 2004/39/EF om markeder for finansielle instrumenter i dansk ret, ikke at beskæftige sig med de god skikregler, der er vedtaget på værdipapirområdet.

Arbejdsgruppens gennemgang af ovennævnte bekendtgørelser har vist, at der er mulighed for at foretage forenklinger i hovedparten af bekendtgørelserne. Eksempelvis indeholder § 8 i god skik bekendtgørelsen et krav om, at den finansielle virksomhed skal give tilstrækkelig information om egne produkter og ydelser. Formuleringen "tilstrækkelig information" er ikke særlig præcis, hvilket resulterer i at forbrugerne får for meget information, idet de finansielle virksomheder vil være sikre på at opfylde bestemmelsen.

I det fremtidige arbejde vil arbejdsgruppen:

- 1) Foretage en beskrivelse af de scenarier, som internettet giver mulighed for. Herunder tage med i betragtning de tidsmæssige og begivenhedsmæssige aspekter i kundens forhold til den enkelte finansielle virksomhed. Det er vigtigt at tage højde for den teknologiske udvikling, selvom tiden måske endnu ikke er moden endnu.

- 2) Foretage en reducereing i antallet af bestemmelser ved dels at foretage sammenskrivninger, dels at undlade bestemmelser som kan være overflødige pga. andre love og bekendtgørelser.

Bilag C – Kapitel 2

De forskellige direktiver, hvor (varigt) medium/ durable medium er nævnt:

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg

Art. 5, stk. 1. *Forbrugeren skal modtage bekræftelse skriftligt eller på et andet varigt medium, som er til hans rådighed og tilgængeligt for ham, af de i artikel 4, stk. 1, litra a)-f), nævnte oplysninger i god tid under aftalens opfyldelse, og senest ved leveringen, når der er tale om varer, som ikke skal leveres til tredjemand, medmindre oplysningerne allerede er givet forbrugeren forud for aftalens indgåelse skriftligt eller på et andet varigt medium, som er til hans rådighed og tilgængeligt for ham.*

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed

art. 6, stk. 3. *Efter anmodning fra forbrugeren skal garantibestemmelserne stilles til dennes rådighed skriftligt eller på et andet varigt medium, som er til hans rådighed og tilgængeligt for ham.*

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF

art. 2, stk. 1, litra f) *"varigt medium": en indretning, som sætter forbrugeren i stand til at lagre oplysninger sendt til ham personligt på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger*

præambelen (20) *Varige medier omfatter bl.a. disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddisken på forbrugers computer, hvorpå den elektroniske post lagres. De omfatter ikke internetsteder, medmindre sådanne websteder opfylder kriterierne i definitionen af et varigt medium.*

Europa-Parlamentet og Rådets direktiv 2002/92/EF af 9. december 2002 om forsikringsformidling

art. 2, stk. 1, nr. 12) *"varigt medium": en indretning, der sætter kunden i stand til at lagre oplysninger, sendt til ham personligt, på en måde, der muliggør senere konsultation i en periode, som er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.*

Varigt medium omfatter eksempelvis disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddisken på kundens computer, hvorpå den elektroniske post lagres, men

omfatter ikke internetsteder, medmindre sådanne websteder opfylder kriterierne i første afsnit.

KOM(2005) 483 endelig 2005/0222 (COD) Ændret forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV om harmonisering af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om forbrugerkreditaftaler og ændring af Rådets direktiv 93/13/EF - Bruxelles, den 7.10.2005

art. 3, stk. 1 litra k) *"varigt medium": ethvert redskab, hvorved forbrugeren kan lagre oplysninger, der tilstiles denne personligt, på en sådan måde, at denne fremover let kan have adgang til dem i en tidsperiode, som er tilpasset formålet med oplysningerne, og hvorved de lagrede oplysninger kan reproduceres på identisk måde*

KOM(2005) 603 endelig 2005/0245 (COD) Gennemførelse af Fællesskabets Lissabon-program: Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV om betalingstjenester i det indre marked og om ændring af direktiv 97/7/EF, 2002/12/EF og 2002/65/EF Bruxelles, den 1.12.2005

art. 4, stk. 1, nr. (19) *"varigt medium": ethvert instrument, der gør det muligt at lagre information, der er rettet personligt til brugeren af en betalingstjeneste på en måde, der tillader fremtidig søgning i et tidsrum, der er afpasset informationsformålet, og som giver mulighed for uændret reproduktion af den lagrede information. Varige medier omfatter bl.a. udprint fra pengeautomater, disketter, cd-rom'er, dvd'er og harddiskdrev på personlige computere, hvor der lagres e-mail, men derimod ikke udskrifter fra websites, medmindre sådanne sites opfylder kriterierne i dette punkts første sætning.*

Working Party on Consumer Protection and Information on 25-26 April 2006 DS 258/06 CONSOM Modified proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on credit agreements for consumers repealing Council Directive 87/102/EEC and amending Council Directive 93/13/EEC

Art. 3, stk. 1, litra (k) *"durable medium" means any instrument which enables the consumer to store information addressed personally to him in a way which makes it accessible for future reference for a period of time adequate for the purposes of the information and which allows the unchanged reproduction of the information stored;*

Bruxelles, UDKAST, 6.2.2006 [Institutionel reference] Udkast til KOMMISSIONENS DIREKTIV om gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/39/EF for så vidt angår de organisatoriske krav til og betingelserne for drift af investeringsselskaber samt definitioner af begreber med henblik på nævnte direktiv

Art. 2, stk. 1, nr. 2) *"varigt medium": ethvert instrument, der sætter kunden i stand til at lagre information, der er rettet til den pågældende personligt på en måde, der giver mulighed for fremtidig henvisning i et tidsrum, der er*

tilstrækkelig langt til informationsformålet, og som giver mulighed for uændret reproduktion af den lagrede information

Artikel 3 Levering af oplysninger på et varigt medium

Når det i medfør af dette direktiv kræves, at oplysninger leveres på et varigt medium, lader medlemsstaterne investeringsselskaberne give disse oplysninger på et websted, forudsat at følgende betingelser er opfyldt:

- a) den person, som oplysningerne skal gives til, skal, når den pågældende får valget mellem oplysninger på papir eller et andet varigt medium og oplysninger via et websted, specifikt vælge at få oplysningerne i den form*
- b) den pågældende person skal informeres om webstedets adresse og det sted på webstedet, hvor der er adgang til oplysningerne*
- c) det skal sikres, at der løbende er adgang til oplysningerne via webstedet i et tidsrum, der er tilstrækkeligt langt til, at den person, som oplysningerne skal gives til, har en rimelig mulighed for at nærlæse og kopiere dem.*

Bruxelles, UDKAST, 14.6.2006 [Institutionel reference] Udkast til KOMMISSIONENS DIREKTIV om gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/39/EF for så vidt angår de organisatoriske krav til og betingelserne for drift af investeringsselskaber samt definitioner af begreber med henblik på nævnte direktiv.

Art. 2, stk. 1, nr. 2) "varigt medium": ethvert instrument, der sætter kunden i stand til at lagre information, der er rettet til den pågældende personligt på en måde, der giver mulighed for fremtidig henvisning i et tidsrum, der er tilstrækkelig langt til informationsformålet, og som giver mulighed for uændret reproduktion af den lagrede information

Artikel 3 Betingelser for levering af oplysninger

1. Når det i medfør af dette direktiv kræves, at oplysninger leveres på et varigt medium, lader medlemsstaterne kun investeringsselskaberne give disse oplysninger på et andet varigt medium end papir, hvis:

- (a) leveringen af oplysningerne på det pågældende medium er hensigtsmæssig på den baggrund, hvorpå forretningerne mellem selskabet og kunden udføres eller skal udføres, og*
- (b) den person, som oplysningerne skal gives til, når den pågældende får valget mellem oplysninger på papir eller det andet varige medium, specifikt vælger at få oplysningerne på det andet medium.*

2. Hvis et investeringsselskab i medfør af artikel 29, 30, 31, 32 eller artikel 46, stk. 2, i dette direktiv, giver en kunde oplysninger ved hjælp af et websted, og oplysningerne ikke er rettet personligt til kunden, sikrer medlemsstaterne, at følgende betingelser er opfyldt:

- a) leveringen af oplysningerne på det pågældende medium er hensigtsmæssigt på den baggrund, hvorpå forretningerne mellem selskabet og kunden udføres eller skal udføres*
- b) kunden skal specifik give sit tilsagn til at få leveret oplysningerne i den pågældende form*
- c) kunden skal informeres om webstedets adresse og det sted på webstedet, hvor der er adgang til oplysningerne*
- d) oplysningerne skal være ajourført*
- e) der skal løbende være adgang til oplysningerne via webstedet i så langt et tidsrum, som kunden med rimelighed kan have brug for at nærlæse dem.*

3. Med henblik på denne artikel betragtes levering af oplysninger ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler som hensigtsmæssig på den baggrund, hvorpå forretningerne mellem selskabet og kunden udføres eller skal udføres, hvis der er bevis for, at kunden har jævnlig adgang til Internettet. En kundes oplysning af sin email-adresse med henblik på at udføre forretningerne betragtes som bevis herpå.

Artikel 29 (Artikel 19, stk. 3, i direktiv 2004/39/EF) Generelle krav vedrørende oplysninger til kunder

1. Medlemsstaterne kræver, at investeringsselskaber i god tid, før en detailkunde eller en potentiel detailkunde bliver bundet af en aftale om ydelse af investeringsservice eller levering af accessoriske tjenesteydelser eller før leveringen af disse tjenesteydelser, alt efter hvad der falder først, giver kunden eller den potentielle kunde følgende oplysninger:

a) vilkårene i forbindelse med en sådan aftale

b) de oplysninger, der kræves i henhold til artikel 30 vedrørende aftalen eller investeringsservicen eller de accessoriske tjenesteydelser.

2. Medlemsstaterne kræver, at investeringsselskaber i god tid før ydelse af investeringsservice eller levering af accessoriske tjenesteydelser til detailkunder eller potentielle detailkunder giver de oplysninger, der kræves i henhold til artikel 30-33.

3. Medlemsstaterne kræver, at investeringsselskaber giver professionelle kunder de oplysninger, der er omhandlet i artikel 32, stk. 5 og 6, på et varigt medium og i god tid inden leveringen af den pågældende tjenesteydelse.

4 De i stk. 1)-3) omhandlede oplysninger gives på et varigt medium eller i tilfælde af oplysninger, der kræves i medfør af stk. 1 og artikel 30-33 ved hjælp af et websted (når det ikke udgør et varigt medium), forudsat at betingelserne i artikel 3, stk. 2, er opfyldt.