

# Regulering af god skik for finansielle virksomheder

af Sonny Kristoffersen



Sonny Kristoffersen  
sk@fbr.dk

I NFT nr. 3/2004 bragte vi en artikel (God skik i forsikring) om samme emne indeholdende bl.a. synspunkter fra forsikrings erhvervet, herunder spørgsmålet om manglende sammenhæng og overskuelighed samt erhvervets bedømmelse af resultatet. NFT har valgt at behandle emnet i endnu en artikel skrevet af Forbrugerrådets repræsentant som deltog i forhandlingerne og udarbejdelsen.

Efterfølgende artikel gennemgår ud fra de juridiske synspunkter detaljeret de nye regler og medtager foruden forsikrings selskaber også pengeinstitutter, realkreditinstitutter, værdipapirhandlere, kautionister m.m. Det er forfatterens klare opfattelse, at en finansielle forbruger bliver væsentlig bedre stillet, og den finansielle sektor vil fremover udelukkende blive reguleret i form af bekendtgørelser om god skik.

Markedsføringslovens § 1, stk. 1 om forbud mod handlinger som strider mod god markedsføringsskik finder ikke anvendelse for finansielle virksomheder, i det omfang økonomi- og erhvervsministeren har udstedt regler om god skik på det pågældende område, jf. nærmere markedsføringslovens § 1, stk. 2.<sup>1</sup>

Finanstilsynet har i juni måned udstedt en bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder med en tilhørende vejledning.<sup>2</sup> Formålet med bekendtgørelsen er at sikre bedre forbrugerbeskyttelse i den finansielle sektor ved, at der udstedes regler for god skik området, som er gældende for alle finansielle virksomheder. Bekendtgørelsen er som lov om finansiel virksomhed en offentligretlig regulering af de finansielle virksomheder og indeholder dermed en udmøntning af samfun-

dets krav til, hvordan finansielle virksomheder skal opføre sig for at opfylde kravet om overholdelse af god skik. Bekendtgørelsen trådte i kraft den 1. oktober 2003 og finder kun anvendelse på kundekontakt og på aftaler, som henholdsvis etableres eller indgås efter 1. oktober 2003.<sup>3</sup>

Kompetencen til at udstede regler om god skik på det finansielle område var tidligere delt mellem Forbrugerombudsmanden og Finanstilsynet/Fondsrådet, hvilket betød en uklar kompetencefordeling samt overlap-

---

Projektleder, jurist og lektor **Sonny Kristoffersen**, Forbrugerrådet og Advokatfirmaet Lindh Stabell Horten.

Sonny Kristoffersen har, som Forbrugerrådets repræsentant, deltaget i forhandlingerne omkring udarbejdelsen af de nye regler.

pende og i nogle tilfælde endog modstridende regler. Ændringen af markedsføringsloven betyder, at den finansielle forbruger bliver stillet væsentligt bedre og samtidig, at den finansielle sektor fremover udelukkende vil blive reguleret af bindende regler i form af bekendtgørelser om god skik, der i modsætning til retningslinier vil kunne håndhæves ved påbud og såfremt påbuddet ikke følges med bøder. I modsætning til god skik regler udstedt i medfør af markedsføringsloven, kræver bekendtgørelser endvidere ikke, at der opnås enighed om indholdet ved forhandlinger, hvorfor det ikke længere vil være muligt for en brancheorganisation at unddrage sig regulering blot ved at undlade at gå i dialog.<sup>4</sup> Såfremt en virksomhed ikke overholder bekendtgørelsens regler, kan Finanstilsynet således påbyde virksomheden at berigtige de forhold, der strider imod bekendtgørelsens regler, jf. § 34. Undlader virksomheden at efterkomme et påbud, kan den straffes med bøde, jf. § 35. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel., jf. nærmere § 35, stk. 2.

Derimod vil manglende overholdelse af bekendtgørelsens regler ikke i sig selv have *civilretlige konsekvenser*. En kunde vil således ikke umiddelbart have et civilretligt krav mod en finansiell virksomhed, der ikke overholder bekendtgørelsens regler. Manglende overholdelse vil dog kunne have afsmittende virkning på visse civilretlige spørgsmål og vil efter omstændighederne kunne indgå i vurderingen af, om en finansiell virksomhed efter dansk rets almindelige erstatningsretlige regler har handlet ansvarspådragende, eller om en aftale helt eller delvist skal ændres eller tilsidesættes efter aftalelovens regler.<sup>5</sup>

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

Finansielle virksomheder skal være opmærksomme på, at der ud over bekendtgørelsens krav om oplysning også findes oplysningskrav i anden lovgivning. Det drejer sig blandt andet om persondataloven og bekendtgørelsen om information fra forsikrings-selskaber til forsikringstagerne ved indgåelse af en livsforsikringsaftale. Endvidere indeholder den civilretlige forbrugerlovgivning oplysningskrav, fx i kreditaftaleloven og lov om visse forbruger aftaler. Bekendtgørelsens regler berører ikke disse civilretlige regler.

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 en elektronisk fil, som kunden selv kan gemme elektronisk eller 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 adresse eller i øvrigt at kommunikere med den finansielle virksomhed elektronisk.

Da bekendtgørelsen må anses at dække finansiell virksomhed generelt, og ikke kun nogle nærmere afgrænsede områder, har Forbrugerombudsmanden tilkendegivet, at han med virkning fra bekendtgørelsens ikrafttræden ophæver samtlige sine retningslinier, tilkendegivelser mv. på det finansielle område. Det må derfor påregnes, at Forbrugerombudsmanden fremover, når der modtages klager over finansiell virksomhed, som hovedregel vil fremsende disse til Finanstilsynet til videre behandling. Forbrugerombudsmanden vil dog fortsat være opmærksom på, om der indenfor den finansielle sektor er generelle problemer, som må anses for særligt principielle og væsentlige for forbrugerbeskyttelsen, og vil da tage passende initia-

tiver til en imødegåelse af disse.<sup>6</sup> Bekendtgørelsen erstatter således Forbrugerombudsmandens vejledende retningslinjer på følgende områder: Retningslinjer om etik i realkreditinstitutter. (september 1995). God markedsføringsskik ved værdipapirhandel for almindelige, private investorer. (juni 2001). God markedsføringsskik og minimumsstandarder for privatkundebehandling i pengeinstitutter. (21.august 2001). God markedsføringsskik og minimumsstandarder for privatkundebehandling i forsikringssselskaber. (april 2002). God rådgivning. Forbrugerombudsmandens retningslinjer om etik i pengeinstitutters rådgivning. (juni 2002).

## I. Anvendelsesområde

Det følger af bekendtgørelsens § 1, at bekendtgørelsen finder anvendelse på danske og udenlandske finansielle virksomheder, som driver virksomhed her i landet, herunder gennem filialetablering eller grænseoverskridende tjenesteydelsesvirksomhed.<sup>7</sup> Bekendtgørelsen gælder for private kundeforhold og erhvervmæssige kundeforhold,<sup>8</sup> såfremt disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 2.<sup>9</sup>

Det valgte anvendelsesområde er overensstemmende med det, der kendes fra de finansielle ankenævne, hvor det af vedtægterne fremgår, at der som udgangspunkt alene behandles klager vedrørende private kundeforhold, men at *"klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold"*.<sup>10</sup>

I vurderingen af om et kundeforhold kan karakteriseres som et erhvervs-kundeforhold, som ikke adskiller sig væsentligt fra et privatkundeforhold efter § 1, stk. 2, indgår bl.a., om et givent produkt retter sig mod erhvervs- og /eller privatkunder.

I et løbende kundeforhold med samme virksomhed må der i øvrigt kunne foretages en

samlet vurdering, således at kunden behandles ens i alle tilfælde – det vil sige som enten omfattet af § 1, stk. 2 eller ej. I denne samlede vurdering kan foruden de ovennævnte faktorer indgå en bedømmelse af, om den erhvervsdrivende fortrinsvis handler i eller uden for sit erhverv. Hvis der hovedsageligt handles inden for erhverv, taler det for, at kundeforholdet adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold.

Der vil således kunne forekomme tilfælde, hvor en erhvervsdrivende vil blive behandlet som omfattet af § 1, stk. 2 af en type finansiell virksomhed, mens en anden type finansiell virksomhed ikke finder, at kundeforholdet falder ind under § 1, stk. 2. Eksempelvis vil et realkreditinstitut, som yder lån til et mindre landbrug, kunne vurdere, at kundeforholdet ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold, mens et forsikringssselskab, der tegner forsikring for landbruget, vil anse kundeforholdet for erhvervmæssigt og uden for bekendtgørelsens anvendelsesområde.<sup>11</sup> Det vil være Finanstilsynet og domstolene, som gennem sin praksis fastlægger bekendtgørelsens anvendelsesområde.<sup>12</sup>

For forsikringssselskaber gælder alene §§ 1-3, § 4, stk. 1-4, § 5, §§ 9-10 og kapitel 9, 10 og 11. Endvidere finder § 4, stk. 3 og 4, ikke anvendelse på livs- og pensionsforsikringer, jf. hertil bekendtgørelsen § 1, stk. 4. Det synes uhensigtsmæssigt, at der er formuleret forskellige regler for henholdsvis forsikringssselskaber og for de øvrige finansielle virksomheder. Det vil styrke klarheden af regelsættet væsentligt, hvis undtagelsen for forsikringssselskaber ophæves, og der i stedet formuleres ens fælles regler for rådgivning m.v. for alle finansielle virksomheder. Det er i bekendtgørelsen uklart, om der er substansmæssig forskel på kravene til forsikringssselskaber og andre finansielle virksomheder i fx rådgivningssituationen, og det er uklart, hvad der skal begrunde eventuelle forskelle.

Når en finansiell 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 medkontrahtenten, og at medkontrahtenten overholder reglerne i bekendtgørelsen, jf. § 2. Denne bestemmelse regulerer således forholdet mellem finansielle virksomheder, der udbyder andre finansielle virksomheders produkter. Således er et penge- eller realkreditinstitut forpligtet til at følge reglerne i kap. 9 i bekendtgørelsen, når instituttet formidler forsikringer. Ligeledes skal de finansielle virksomheder, når de formidler hinandens produkter, have en klar indbyrdes aftale om afsætning og rådgivning. Bestemmelsen er ikke til hinder for, at det som led i arbejdsdelingen mellem de finansielle virksomheder aftales, at nogle af kravene efter bekendtgørelsen forsæt opfyldes af den finansielle virksomhed, som står bag produktet. Bestemmelsen i § 2 regulerer ikke finansielle virksomheders muligheder for at indgå aftale med ikke-finansielle virksomheder om afsætning af og rådgivning omkring den finansielle virksomheds produkter.<sup>13</sup>

## 2. Generelle bestemmelser om god skik

I bekendtgørelsens kapitel 2 findes de generelle bestemmelser om god skik. Efter bekendtgørelsens § 3, skal en finansiell virksomhed *handle redeligt og loyalt* over for sine kunder. Denne bestemmelse er et supplement til § 3 i lov om finansiell virksomhed<sup>14</sup> og pålægger bl.a. de finansielle virksomheder at tilrettelægge deres virksomhed således, at kunden gives mulighed for at træffe sit valg på et velinformeret grundlag.<sup>15</sup>

Efter bekendtgørelsens § 4, stk. 1 skal en finansiell virksomhed indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirfor-

mat 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 rådgivning, skal væsentlige forudsætninger for rådgivningen nedfældes i aftalen eller fremgå af bilag til aftalen i enten papirformat eller på andet varigt medium. Vilkår, der indgår i aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder den finansielle virksomheds almindelige forretningsbetingelser, jf. § 4, stk. 2.

Bekendtgørelsens § 4, stk. 1 og 2 stiller således krav om, at væsentlige aftaler, uanset om der er ydet rådgivning eller ej, skal foreligge *skriftligt*. På forsikrings- og realkreditområdet anses alle aftaler vedrørende forsikringsaftalen og realkreditprodukter for væsentlige. Det samme gælder for aftaler om kreditaftaler omfattet af kreditaftaleloven samt aftaler om værdipapirhandel jf. bekendtgørelsens § 20.<sup>16</sup> Såfremt væsentlige aftaler indgås *mundtligt*, skal den finansielle virksomhed efterfølgende bekræfte aftalen skriftligt. Der kan i aftalen henvises til vilkår i almindelige forretningsbetingelser, forsikringsbetingelser, dækningsoversigter, m.v.<sup>17</sup>

Bestemmelsen stiller ikke krav om en udtømmende opregning af alle aftaleparternes rettigheder og pligter, som følger af dansk ret. Oprettelse af en almindelig indlånskonto uden Dankort eller kredit kræver fx ikke en skriftlig aftale/bekræftelse.<sup>18</sup> Hvis aftalen er indgået efter forudgående rådgivning, skal de væsentlige forudsætninger for aftalen også nedfældes skriftligt.

Ved ”*væsentlige forudsætninger*” forstås de særlige forudsætninger for kunden, der i rådgivningen har været så afgørende, at de har været bestemmende for, at aftalen blev indgået eller for aftalens nærmere indhold. § 4, stk. 1 kræver således, at forudsætninger, der ikke normalt vil foreligge hos en almindelig kunde, der efterspørger det pågældende

de produkt, skal fremgå af aftalen. Jo mere atypisk forudsætninger og jo større betydning for kundens privatøkonomi, desto større behov for skriftlig dokumentation. Hvis fx en 80-årig kunde ønsker at tegne en livrente, som normalt ikke tilbydes til personer, der er ældre end 80 år, vil der være tale om særlige forudsætninger, som ikke normalt foreligger. Disse forudsætninger skal derfor nedfældes skriftligt, hvis der indgås en aftale. Det samme er tilfældet, hvis en person ved tegning af bilforsikring for en helt ny bil ikke ønsker kaskodækning. Ligeledes skal forudsætninger nedfældes skriftligt, hvis fx en kunde ønsker et afdragsfrit lån i et realkreditinstitut, selvom ejendommen må forventes at falde drastisk i værdi, kundens økonomi kun lige kan bære den afdragsfrie ydelse, eller kunden har en forventning om faldende indtægtsgrundlag og/eller stærkt stigende leveomkostninger. Som et yderligere eksempel på særlige forudsætninger, som skal nedfældes skriftligt, kan nævnes den situation, hvor en 62-årig kunde med almindelige indkomstforhold har en sædvanlig ratepension placeret i obligationer og har besluttet at gå på pension som 64-årig. Kunden beder af særlige/private grunde sit pengeinstitut om en fuldstændig omlægning af opsparingen til aktier. Det er ikke sædvanligt at påtage sig den forøgede risiko, som aktieinvesteringer indebærer set i forhold til investering i obligationer, så kort tid før pensioneringstidspunktet, hvilket pengeinstituttet må gøre kunden opmærksom på. Hvis kunden fastholder sit ønske, skal pengeinstituttet nedfælde kundens særlige forudsætninger på skrift.<sup>19</sup>

Efter bekendtgørelsens § 4, stk. 3, skal vilkår om ændringer i løbende kundeforhold af renter, gebyrer, bidrag eller andet vederlag 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.

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 udefrakommede forhold, som den finansielle virksomhed ikke har indflydelse på, jf. bekendtgørelsens § 4, stk. 4.

Bestemmelserne i § 4 stk. 3 og 4 fastslår således, at en finansiell virksomhed ikke i sine almindelige forretningsvilkår, anvendte standardvilkår eller dokumenter må forbeholde sig en vilkårlig ret til at ændre rente-, gebyr- eller provisionsklausuler.<sup>20</sup> Kunden skal således tydeligt oplyses om, hvilke omstændigheder eller typer af omstændigheder, der kan udløse ændringer. Dette gælder fx både for pengeinstitutternes indlån og udlån. Opsiger en finansiell virksomhed en aftale indgået med en kunde, skal opsigelsen være sagligt begrundet og ske i papirformat eller på andet varigt medium, jf. hertil bekendtgørelsens § 4, stk. 5.<sup>21</sup>

Dette gælder dog ikke for forsikringsselskaber, jf. modsætningsvis bekendtgørelsens § 1, stk. 4. Det følger således af § 3 b i lov om forsikringsaftaler, at et forsikringsselskabs afslag på at tegne en forsikring som begæret og forsikringsselskabets opsigelse af en forsikringsaftale skal *efter anmodning* begrundes. Begrundelsen skal indeholde en henvisning til de relevante retsregler samt en kort redegørelse for, hvorfor forsikringen ikke kan tegnes, eller hvorfor forsikringsaftalen opsiges. Begrundelsen skal efter anmodning være skriftlig. Det synes her vanskeligt at forstå, hvorfor lovgiver og myndigheder har valgt at gøre denne forskel mellem de forskellige finansielle virksomheder, hvorefter pengeinstitutterne og realkreditinstitutterne *af egen drift* skal give en saglig begrundelse for opsigelsen af aftalen,<sup>22</sup> hvorimod forsikringsselskaberne *kun* skal begrunde et afslag på tegning/opsigelse *efter anmodning* fra forbrugeren/forsikringstageren.<sup>23</sup>



### 3. Rådgivning

Reglerne om rådgivning findes i bekendtgørelsens §§ 5 -7 og er en udmøntning af „*kend din kunde-princippet*“, som det kendes fra CESRs standarder,<sup>24</sup> der gælder for værdipapirhandelsområdet. Princippet er her udstrakt til at gælde alle typer finansiell virksomhed, og det forudsætter, at den finansielle virksomhed foretager en undersøgelse af kundens forhold forud for, at der ydes rådgivning, således at rådgivningen kan tage udgangspunkt i kundens individuelle forhold.

På forsikringsområdet betyder det fx, at der ved rådgivning om fastlæggelse af summen på en indboforsikring skal tages udgangspunkt i kundens livssituation, idet der kan være stor forskel på dækningsbehovet for en studerende, der lige er flyttet på kollegium og et midaldrende ægtepar. Ved rådgivning om investering i værdipapirer er det ligeledes meget afgørende, at den finansielle virksomhed kender kundens investeringshorisont og risikoprofil samt dennes eventuelle ønsker til investeringsstrategi og handelshyppighed. Realkreditinstitutter skal i særlig grad være opmærksom på kundens forhold, når man yder lån, henset til de risikomomenter, der er forbundet med de nyere lånetyper, som rentetilpasningslån, nedsparringslån og afdragsfrie lån.<sup>25</sup>

Rådgivning defineres i § 5, stk. 1 som anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder.

Bestemmelsen i § 5, stk. 1 indeholder således en indledende afgrænsning af, hvad der forstås ved rådgivning.

Normalt vil forløbet af en rådgivning mellem rådgiver og kunde indeholde følgende elementer:

1. kundens behov afdækkes
2. kunden får tilstrækkelig information om de for kunden relevante produkter og ydel-

ser, der kan dække kundens behov, herunder om priser og øvrige vilkår

3. kunden modtager rådgiverens vejledninger og eventuelle anbefalinger
4. kunden træffer sin beslutning
5. der indgås evt. aftale mellem kunden og den finansielle virksomhed
6. der sørges for fornøden skriftlig dokumentation af aftalen og eventuelle væsentlige forudsætninger herfor.<sup>26</sup>

Efter § 5, stk. 2, skal en finansiell virksomhed yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, jf. dog § 2 og § 21. Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, jf. dog § 5, stk. 4, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor. Alternativt kan den finansielle virksomhed henvise kunden til at søge anden rådgivning. Bestemmelsen i § 5, stk. 2 fastslår således, at rådgivning som beskrevet ovenfor (§ 5, stk. 1) først og fremmest sker efter anmodning fra kunden. Rådgivningen vil typisk finde sted ved samtaler enten ved personligt fremmøde eller via telefon, men rådgivningen kan også foregå skriftligt, herunder via digital kommunikation. Den finansielle virksomhed kan som alternativ til selv at rådgive henvise kunden til at søge anden rådgivning. Der er ikke pligt til at rådgive, hvis kunden alene efterspørger en ”ren” ekspedition, jf. dog § 21.

Som eksempler på ”rene” ekspeditioner kan nævnes ind- og udbetalinger, pengeoverførsler og valutaveksling. Der skal dog rådgives, hvis ”*omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor*”. Det kan fx være, når kunden har behov for rådgivning under en ekspedition eller i andre tilfælde, hvor rådgivningsbehovet viser sig ved anden kontakt med den finansielle virksomhed. Såfremt den finansielle virksomhed har påtaget sig en løbende rådgivningsforpligtelse, skal den på eget initiativ løbende vurdere, om der er behov for rådgivning udover i den konkrete rådgivningssituation.

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 kunden, jf. nærmere § 5, stk. 3.<sup>27</sup>

En finansiell 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, jf. nærmere § 5, stk. 4. Med denne bestemmelse er muligt at markedsføre produkter og koncepter uden individuel rådgivning. Kunden skal i så fald gøres opmærksom på den manglende mulighed for rådgivning.<sup>28</sup>

Før en finansiell 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, jf. § 6, stk. 1.

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, jf. § 6, stk. 2. Denne bestemmelse sammenholdt med § 7 indebærer ved rådgivning af eksisterende kunder, som den finansielle virksomhed allerede har oplysninger om, fx ud fra tidligere rådgivningssamtaler, at virksomheden kan tage udgangspunkt i den viden, som kunden i forvejen har, og de oplysninger om kunden, som virksomheden allerede har. Den finansielle virksomhed skal dog overveje, om oplysningerne er tidssvarende og tilstrækkelige i forhold til det, der rådgives om, og i modsat fald anmode kunden om yderligere oplysninger eller om at opdatere tidligere afgivne oplysninger.<sup>29</sup>

Rådgivning skal tage udgangspunkt i relevante oplysninger indhentet i henhold til be-

stemmelsen i § 6 og det kendskab, den finansielle virksomhed i øvrigt har til kundens forhold, jf. § 7, stk. 1. En finansiell 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, jf. § 7, stk. 2.

Bestemmelserne i §§ 6 og 7 forudsætter således, at den finansielle virksomhed skal sætte sig ind i den enkelte kundes forhold, før der rådgives, og at rådgivningen skal tage udgangspunkt i disse forhold. Fx kan et forventet pensionstidspunkt og behov for anskaffelse af større formuegoder have betydning for kundens låne- og investeringshorisont og dermed for den rådgivning, der skal gives. Det efterspurgte produkt har betydning for, hvilke oplysninger det er relevant at indhente. Rådgivningen kan kun ske på baggrund af de oplysninger, der i medfør af reglerne i lov om finansiell virksomhed §§ 4-10<sup>30</sup> kan anvendes hertil.<sup>31</sup>

En finansiell 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, jf. nærmere § 8, stk. 1. Bestemmelsen omfatter alene krav om, at finansielle virksomheder skal informere om egne produkter/ydelser. Udtrykket "*produkter og ydelser*" skal forstås bredt. Det omfatter for det første de produkter/ydelser, hvor den finansielle virksomhed juridisk set er medkontrahent i forhold til kunden. For det andet omfatter det de produkter/ydelser, som markedsføres eller formidles af den finansielle virksomhed. Den finansielle virksomhed kan henvise kunden til at søge rådgivning hos producenten af det produkt/den ydelse, der formidles jf. § 2.<sup>32</sup>

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, jf. nærmere § 8, stk. 2.

En finansiell 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, se hertil § 8, stk. 3. Denne bestemmelse er relevant, hvis der på markedet findes produkttyper, der ikke svarer til de af den finansielle virksomhed formidlede eller markedsførte produkttyper, og som er relevante for kunden. I de tilfælde skal der alene gives mere overordnet information om de relevante produkttyper.<sup>33</sup>

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, jf. § 9, stk. 1.<sup>34</sup> Denne bestemmelse angår ikke interessen i ”*almindelige indtjening*” som fx gebyr-, præmie- og renteindtægter, men angår alene afsætning, som indebærer særlige fordele for den finansielle virksomhed. Det gælder fx ved et pengeinstituts udbud af ansvarlig kapital udstedt af pengeinstituttet selv.

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, jf. nærmere § 9, stk. 2. Kravet til information om interessen i provision eller andet vederlag ved formidling af produkter/ydelser kan opfyldes i produktinformationsmateriale, ved specifik

henvisning til relevante afsnit i almindelige forretningsbetingelser, i årlige oversigter som fx udsendes i forbindelse med årsopgørelsen, ved mundtlig oplysning eller lignende. Bestemmelsen forpligter ikke den finansielle virksomhed til at oplyse størrelsen af en eventuel provision.<sup>35</sup>

En finansiell virksomhed skal ydermere 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, jf. hertil § 10, stk. 1. Såfremt en finansiell 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, jf. § 10, stk. 2.<sup>36</sup>

En finansiell virksomhed skal endvidere 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, jf. § 11. Bestemmelsen her omfatter således ”*sikkerhedsforanstaltninger*” ved de enkelte produkter/ydelser. Der er til forskel for begrebet ”*risici forbundet med en disposition*” i bekendtgørelsens § 5, stk. 1 tale om mere praktiske forhold som fx muligheden for at forsyne en bankbog med ”*mærke*”, således at der alene kan hæves penge på bankbogen af tredjemand ved samtidig oplysning af mærket eller oplysning om, at PIN-koden til et Dankort ikke bør opbevares sammen med Dankortet og i øvrigt bør gemmes på en ”*husker*”, således at PIN-koden ikke fremtræder umiddelbart for uvedkommende. Endvidere kan nævnes sikkerhedsforanstaltninger ved kontrolkoder, som giver adgang til oplysninger om og ændring af realkreditlån. Ligeledes



skal der gøres opmærksom på kortholderreglerne, herunder de hæftelsesregler, der gælder for tredjemands misbrug af betalingskort efter betalingsmiddeloven.<sup>37</sup>

#### **4. Særlige regler for pengeinstitutter**

---

Efter § 12, kan et pengeinstitut 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. Bestemmelsen indeholder således et offentligretligt krav til pengeinstitutterne om at oprette en almindelig indlånskonto, medmindre der er en individuel saglig begrundelse for at nægte det, men den giver ikke en egentlig civilretlig kontraheringspligt. Indholdet af kriteriet „saglig begrundelse“ skal forstås i overensstemmelse med Pengeinstitutankenævnets praksis på området.<sup>38</sup>

Retten til en almindelig indlånskonto gælder alene for privatkunder, idet de som lønmodtagere eller modtagere af offentlige ydelser har behov for en konto for at kunne modtage løn og andre ydelser. Der er ikke pligt til at knytte kreditfaciliteter eller andre ydelser til indlånskontoen. Pengeinstituttet kan dog afvise at oprette eller videreføre en indlånskonto, hvis det er sagligt begrundet.<sup>39</sup>

#### **5. Særlige regler for pengeinstitutter og værdipapirhandlere**

---

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, jf. hertil § 13. Denne bestemmelse omhandler navnlig kundens risiko for at komme i økonomiske vanskeligheder. Ved ”særligt risikofyldte investeringer” forstås eksempelvis investeringer, hvor der er risiko

for tab af en stor del af de investerede midler eventuelt kombineret med risiko for tab herudover, som det er tilfældet ved gearede investeringer.<sup>40</sup> 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, se § 13, stk. 2. Bestemmelsen her hindrer ikke kunder i at løbe risici fx ved investeringer i værdipapirer eller låneoptagelser, men pengeinstituttet/værdipapirhandleren har som den professionelle part pligt til at gøre kunden opmærksom på relevante risici. For så vidt gælder værdipapirhandlere skal bestemmelsen ses som en særlig bestemmelse vedrørende risikoplysninger og som et supplement til § 21. Endvidere er bestemmelsen ikke til hinder for, at iværksættere foretager risikofyldt investering i egen virksomhed.<sup>41</sup>

#### **6. Særlige regler for realkreditinstitutter**

---

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 dage. Når et realkreditinstitut afgiver et lånetilbud, skal det oplyse om egenskaberne ved forskellige lånetyper, om principperne for kursfastsættelse samt om muligheden for at aftale kurssikring, jf. hertil § 14, stk. 1. Oplysninger om egenskaberne ved forskellige lånetyper og muligheden for at aftale kurssikring kan gives til kunden i forbindelse med rådgivningen, jf. ovenfor § 13, se nærmere § 14, stk. 2. Realkreditinstituttet kan endvidere oplyse om principperne for kursfastsættelse ved henvisninger til forretningsbetingelser eller lignende, jf. § 14, stk. 3. I henhold til vejledningen til § 14 skal kunden således have forudsætninger for at kunne vurdere og vælge det mest fordel-

agtige realkreditprodukt. Kunden skal ud over oplysninger om den tilbudte lånetype i hovedtræk orienteres om andre relevante lånetyper og deres karakteristika for at have disse forudsætninger. Oplysningerne kan angives dels i lånetilbudet, dels ved rådgivningssamtalen og i kombination med eventuel udlevering af brochurer med oplysninger om de forskellige relevante låntyper. Der skal på samme måde oplyses om muligheden for at aftale kurssikring. Reglen er ikke til hinder for, at der indgås en kurssikringsaftale, forinden lånetilbudet er fremkommet til kunden. For de særlige låntyper, hvor ydelsen ikke er fast i hele lånets løbetid, eller hvor der er mulighed for perioder med afdragsfrihed, skal rådgivningen særligt gøre opmærksom på, at den fremtidige rentebetaling ikke er kendt i hele låneperioden, og at omkostningerne til tilbagebetaling af lånet kan stige, ligesom betydningen af, at lånet ikke er færdigamortiseret ved udløb, skal fremhæves for kunden. I forbindelse med afgivelse af lånetilbud skal der i øvrigt gives de væsentligste oplysninger om realkreditproduktet, herunder om lånets størrelse, lånevilkår, omkostninger forbundet med långivningen, lånesagsomkostninger samt løbende opkrævning af bidrag mv., og om der i disse omkostninger er indregnet omkostninger til andre, som fx tinglysningsafgifter og gebyrer til pengeinstitutter. Er der herudover knyttet særlige betingelser til lånetilbudet, skal dette ligeledes oplyses.

Efter bekendtgørelsens § 15, skal realkreditinstituttet afgive eller bekræfte et *indfrielsestilbud* i papirformat eller på andet varigt medium. Indfrielsestilbudet skal indeholde en beregning over indfrielsesbeløbets størrelse inklusiv samtlige omkostninger, oplysninger om indfrielsesvilkår og -metode, herunder beregningsmetoder for differencerente, samt evt. opsigelsesfrister, jf. § 15, stk. 1.<sup>42</sup> Tilbudet skal være ledsaget af en forklarende oversigt over de *indfrielsesmetoder*, som realkreditinstitutterne tilbyder, samt om konse-

kvenserne af deres benyttelse, jf. § 15, stk. 2.

Realkreditinstituttet skal, når det afgiver tilbud om *låneomlægning*, give de oplysninger, som er fastsat ovenfor i §§ 14-15, se § 16. Instituttet skal så vidt muligt oplyse om samtlige omkostninger. Tager lånetilbudet ikke højde for samtlige omkostninger, skal instituttet gøre kunden udtrykkeligt opmærksom herpå. Fristen for opsigelse af lån, der skal indfries i instituttet, skal angives, jf. nærmere § 16, stk. 2 og 3. Det følger således af § 16, at kunden ved låneomlægninger skal have et beslutningsgrundlag vedrørende såvel låneoptagelsen (det ny tilbud) som indfrielsen af et eksisterende lån. Ved en låneomlægning, hvor kunden ikke har taget stilling til, hvorledes indfrielsen af det eksisterende lån skal foregå, er det særlig relevant i tilbudet eller på anden måde at redegøre for de oplysninger, der fremgår af bekendtgørelsens §§ 14-15. Realkreditinstituttet kan have fuldmagt fra kunden til at foretage den på dispositionstidspunktet mest hensigtsmæssige indfrielse. Det er derfor ikke nødvendigvis den indfrielsesmetode, som er foreslået i tilbudet om låneomlægning, der vil blive benyttet. Hvis realkreditinstituttet tilbyder låneomlægning via Internettet, skal kunden også have adgang til de oplysninger, der fremgår af §§ 14 og 15.<sup>43</sup>

## 7. Særlige regler om brug af kautiionister og oplysningsforpligtelser for penge- og realkreditinstitutter

Et institut må ikke medvirke til ydelse af lån mod *kautiion*, hvor kautiionsforpligtelsen står i misforhold til kautiionistens økonomi, jf. hertil § 17, stk. 1. Inden der indgås aftale om en kautiionsforpligtelse, skal instituttet sikre sig, at kautiionisten er informeret om indholdet og konsekvenserne af kautiionsforpligtelsen, jf. § 17, stk. 2. Kautiionisten skal én gang om året modtage oplysninger fra instituttet om størrelsen af det låneengagement, for hvilket kautiionsforpligtelsen består, jf. § 17, stk. 3.<sup>44</sup>

Hvorvidt der er tale om et misforhold indenfor realkreditområdet, må bero på en konkret vurdering baseret på oplysninger om kautionistens økonomiske situation og kautionsforpligtelsens størrelse. Der må ved denne vurdering sondres mellem kautionister, der beboer den pågældende ejendom sammen med debitor (idet sådanne kautionisters indtægter normalt indgår i husstandens budget og dermed er medtaget i vurderingen af debitorens mulighed for at betale de løbende ydelser på lånet) og andre kautionister, som normalt ikke har løbende økonomisk fællesskab med debitor, og hvis økonomi derfor må vurderes uafhængigt af debitorens økonomi. Når kaution anvendes, skal instituttet sikre sig, at kautionisten er informeret om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen, herunder at kautionisten har et fyldestgørende grundlag for at træffe sin beslutning om at påtage sig den pågældende kautionsforpligtelse. Det skal i forbindelse hermed konkretiseres, hvad kaution indebærer, og hvilke forhold der udløser kautionistens forpligtelse, herunder at debitorens manglende betaling er tilstrækkelig til, at kravet kan rettes mod kautionisten, når der er tale om selvskyldnerkaution. Informationerne kan gives til kautionisten i form af en særlig, skriftlig vejledning om kaution.<sup>45</sup> Kautionisten skal én gang om året modtage oplysninger fra instituttet om størrelsen af det låneengagement, for hvilket kautionsforpligtelsen består. For pengeinstitutter gælder bestemmelsen i bank- og sparekasseloven § 41a stk. 7.<sup>46</sup> Bestemmelsen skal sikre, at kautionisten har mulighed for at følge med i udviklingen af den fordring, som der er kautioneret for. Herved kan kautionisten være bedre forberedt i tilfælde af, at kautionen bliver gjort effektiv. Idet der alene er tale om en orientering om låneengagementets størrelse, forudsætter bestemmelsen ikke, at opgørelsen udregnes præcist pr. datoen for orienteringens fremsendelse. Såfremt et institut overtræder bestemmelsen og yder lån mod kaution i tilfælde, hvor

kautionsforpligtelsen står i misforhold til kautionistens økonomi eller undlader at informere kautionisten om indholdet og konsekvenserne af kautionsforpligtelsen, vil det kunne udløse et påbud fra Finanstilsynet.<sup>47</sup>

Senest 1 år efter afholdelsen af en tvangsauktion over en ejendom, skal et institut, der har et udækket pantebrev<sup>48</sup> på tvangsauktionen, skriftligt oplyse kunden om, hvorvidt instituttet vil gøre kravet gældende mod kunden og i givet fald fremsende en opgørelse over kravets størrelse, jf. § 18, stk. 1. Fristen på 1 år løber fra tidspunktet for salg på endelig tvangsauktion. Begæres der på tvangsauktionen ny tvangsauktion, løber fristen først fra tidspunktet for afslutning af den ny tvangsauktion. Det samme gælder, hvis der skal afholdes misligholdelsesauktion. Påmindelse om kravet skal sendes til skyldneren hvert andet år, jf. nærmere § 18, stk. 2. Der må således ikke være mere end 24 måneder mellem hver påmindelse. Det er ikke en betingelse, at der ved påmindelsen samtidig sker beregning af eventuelt påløbne renter. Det skal tydeligt fremgå, såfremt kravet i den fremsendte påmindelse er opgjort, uden at der er foretaget en renteberegning. Det er ikke fornødent at sende en påmindelse, såfremt kreditgiveren årligt foretager indberetning af det skyldige beløb til skattemyndighederne i henhold til skattekontrollen, og oplysning om det indberettede sendes til skyldneren. Selvom et institut undlader at meddele, at det fastholder sit ufyldte krav eller ikke sender en påmindelse, vil det ikke i sig selv føre til, at instituttet er afskåret fra at gøre kravet gældende. Spørgsmålet om forældelse af kravet afgøres således efter dansk rets almindelige regler om ophør af fordringer m.v.<sup>49</sup>

## 8. Særlige regler for værdipapirhandlere

En værdipapirhandler skal udføre værdipapirhandel for sine kunder i deres bedste inter-

resse og under hensyn til markedets integritet, jf. § 19, stk. 1. 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, jf. § 19, stk. 2. 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 i følge bekendtgørelsens § 20, stk. 1:<sup>50</sup>

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

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, jf. § 20, stk. 2.

En værdipapirhandler skal også 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, jf. nærmere § 21, stk. 1.<sup>51</sup> 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, jf. § 21, stk. 2. Bestemmelsen giver således mulighed for, at en værdipapirhandler kan indgå en aftale med en kunde om, at værdipapirhandleren ikke løbende skal foretage en vurdering af, om de finansielle ydelser, kunden efterspørger, er egnede for kunden. Værdipapirhandleren kan i stedet foretage en generel vurdering af, hvilke typer af finansielle produkter der vil være egnede for kunden. Kunden kan herefter løbende foretage transaktioner med de pågældende ydelser uden en løbende rådgivning fra

værdipapirhandleren. En sådan aftale kan indgå i aftalegrundlaget omfattet af § 20 og kan blandt andet anvendes i forbindelse med aftaler, hvor kunden har adgang til at foretage handler elektronisk (E-handel/methandel).<sup>52</sup> Såfremt kunden anmoder værdipapirhandleren om at levere ydelser, der ikke er omfattet af aftalen i henhold til § 21, 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, jf. nærmere § 21, stk. 3.

Hvis en værdipapirhandler ikke kan eller ikke ønsker at levere en finansiell ydelse, skal værdipapirhandleren *straks* give kunden meddelelse herom, jf. her § 22. Denne bestemmelse finder bl.a. anvendelse i det tilfælde, hvor en ordre ikke skønnes at kunne gennemføres inden for de sædvanlige tidsmæssige rammer, eksempelvis fordi aktierne er illikvide.<sup>53</sup>

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, jf. § 23.

## 9. Særlige regler for forsikringsselskaber

### 9.1. Inden forsikringstegningen

Inden en forsikring tegnes, skal et forsikringsselskab oplyse kunden om mulighederne for at få rådgivning om de forsikringsprodukter, en kunde ønsker at indgå aftale om, jf. nærmere § 24. Det er således op til det enkelte forsikringsselskab at vælge, i hvilket omfang man vil tilbyde rådgivning. Det påhviler således forsikringsselskabet at klargøre, i hvilket omfang forsikringsselskabet tilbyder rådgivning til kunderne.<sup>54</sup>

Senest i forbindelse med en skadesforsikringsaftales indgåelse skal forsikringsselskabet oplyse om væsentlige elementer i den

valgte forsikrings dækningsomfang, om kundens mulighed for til- og/eller fravalg samt om andre væsentlige oplysninger i den pågældende forsikring, jf. § 25. Ved tegning af en skadesforsikring skal forsikringsselskabet således af egen drift stille visse oplysninger til rådighed for kunden. Ved afgrænsningen af hvilke oplysninger der skal gives, er det afgørende, at omfanget af hensyn til overskueligheden begrænses til de centrale dækningselementer.<sup>55</sup> Indgås aftalen telefonisk eller på anden måde, hvor kunden ikke umiddelbart kan få dækningsomfanget oplyst på en overskuelig måde, skal kunden straks efter aftalens indgåelse i papirformat eller på andet varigt medium have disse oplysninger, jf. § 25, stk. 2.<sup>56</sup> Et forsikringsselskab skal oplyse kunden om risikoen for dobbeltforsikring på skadesforsikringsområdet, jf. nærmere § 25, stk. 3. Denne bestemmelse gælder alene på skadesforsikringsområdet, idet berigelsesforbudet i forsikringsaftaleloven fører til, at kunden kun får erstatningsbeløbet én gang, selv om to forsikringer dækker samme interesse på skadesforsikringsområdet, og der indtræffer en skade.<sup>57</sup> Der skal oplyses om risiko for dobbeltforsikring i de tilfælde, hvor der erfaringsmæssigt er risiko for væsentligt overlap i forhold til andre forsikringer.<sup>58</sup>

Accepterer et forsikringsselskab ikke straks en forsikringsbegæring, skal kunden oplyses om sin retsstilling i perioden frem til det tidspunkt, hvor forsikringsselskabet giver meddelelse om og på hvilke vilkår, forsikringen i givet fald kan antages, jf. hertil § 26. Når en kunde tegner en forsikring, kan der være aftalt en bestemt dato, hvor forsikringstiden starter. Ligger ikrafttrædelsesdatoen efter det tidspunkt, hvor aftalen endeligt er indgået, træder forsikringen uden videre i kraft denne dato. Det er imidlertid ikke ualmindeligt, at en forsikringsaftale efter sit indhold træder i kraft, inden aftalen er indgået. Fx indtegnes en husforsikring normalt med svampedækning med forbehold for forsikringsselskabets besigtig-



gelse af ejendommen. I sådanne tilfælde er det afgørende, at kunden oplyses om den usikkerhed, der er med hensyn til dækningen, indtil det tidspunkt, hvor aftalen er endeligt på plads. På livs- og pensionsforsikringsområdet vil udgangspunktet være, at forsikringen dækker fra det tidspunkt, forsikringsselskabet har antaget forsikringen uden forbehold. Et senere tidspunkt kan aftales.

Et forsikringsselskab skal ved tegning af en forsikring anmode kunden om at give de oplysninger, der er nødvendige for tegning af forsikringen, jf. § 27, stk. 1. Inden afgivelse af helbredsoplysninger ved tegning af personforsikring skal et forsikringsselskab udlevere en kundevejledning til kunden om afgivelse af *helbredsoplysninger*,<sup>59</sup> jf. § 27, stk. 2. 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, jf. § 27, stk. 3. Det påhviler således som udgangspunkt forsikringsselskabet ved udformningen af de spørgsmål, som stilles, at sikre sig, at kunden får afgivet de oplysninger, som er nødvendige for forsikringsselskabets vurdering af, om forsikringen kan antages og på hvilke vilkår.<sup>60</sup>

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, se hertil § 28, stk. 1. Ved skift af forsikringsselskab kan begrænsninger i dækningen opstå dels som følge af, at det overtagende forsikringsselskabs forsikringsbetingelser afviger fra det afgivende forsikringsselskabs, dels fordi kundens risikooplysninger giver begrænsninger i dækningen. I begge tilfælde er det vigtigt, at kunden inden selskabsskiftet bliver gjort opmærksom på sådanne begrænsninger. Det er kun *væsentlige* begrænsninger, der skal oplyses om. For-

sikringsselskabets pligt til på eget initiativ at give oplysning må tage udgangspunkt i, hvad kunder normalt opfatter som væsentlige dækningslementer.<sup>61</sup> Som eksempler på afgrænsningen af oplysningspligten kan nævnes, at et overtagende forsikringsselskab, som ikke vil overtage svampedækningen i et hus, skal oplyse kunden derom. Overtager et forsikringsselskab en kombineret bilforsikring, bør det oplyses, hvis der alene tegnes *ansvarsforsikring*. Der kan endvidere være tale om, at der ved overflytning af en persons samlede forsikringsportefølje til et nyt forsikringsselskab opstår problemer med at videreføre en personforsikring på uændrede vilkår, fordi der er indtrådt ændringer i personens helbredsforhold efter tegningen af den første forsikring. Efter Ankenævnet for Forsikrings praksis gælder der allerede i dag en forpligtelse for det modtagende forsikringsselskab til, inden det opsiger forsikringen i det gamle selskab, at sikre sig, at der er fuld klarhed over, på hvilke vilkår forsikringerne kan antages i det modtagende selskab. Der kan ikke stilles krav om, at det overtagende forsikringsselskab er i besiddelse af det afgivende selskabs forsikringsbetingelser, eller at det overtagende forsikringsselskab skal foretage en egentlig produktsammenligning.<sup>62</sup>

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 forsikringsselskab, jf. § 28, stk. 2. Denne bestemmelse vedrører alene ulykkes-, livs- og pensionsforsikring. Flyttes en ulykkes-, livs- og/eller pensionsforsikring, vil rådgivningens omfang og karakter afhænge af den konkrete situation. Kunden skal fx, når det drejer sig om at flytte en livs- og pensionsforsikring, gøres opmærksom på, at kundens dækning, grundlagsrente, eventuelle navngivne begunstigelser mm. ophører i det afgivende forsikringsselskab. Endvidere vil en flytning kunne kræve, at kunden skal afgive nye helbredsop-

lysninger. Forsikringsselskabet skal således gøre kunden opmærksom på, at en forværring af helbred kan have negative konsekvenser for kundens muligheder for at få de samme eller bedre dækninger hos den nye udbyder. Desuden skal kunden gøres bekendt med, at der typisk er omkostninger forbundet med at flytte en pensionsopsparing. Det modtagende forsikringsselskab skal oplyse, hvilke omkostninger det vil kræve.<sup>63</sup>

## 9.2. Forsikringsaftalen

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, jf. § 29. Denne bestemmelse skal ses i sammenhæng med pligten til efter § 4 at nedfælde væsentlige forudsætninger for rådgivningen i aftalen samt bestemmelsen i § 25 om, at der skal informeres om vigtige dækningselementer. Formålet med reglerne er således at give kunden mulighed for at få overblik over de væsentlige dækninger, herunder til- og fravalg.<sup>64</sup>

Et forsikringsselskab skal i forbindelse med udlevering af de almindelige forsikringsbetingelser give kunden oplysning om, hvor kunden kan få yderligere oplysning til belysning af rækkevidden af dækning på den tegnede forsikring, jf. § 30.<sup>65</sup>

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, jf. § 31.<sup>66</sup> Hensigten med § 31 er således at sikre, at kunden, der køber et på afgørende punkter afvigende produkt, er bekendt med afvigelserne og træffer et bevidst valg.<sup>67</sup> Bestemmelsen finder alene anvendelse på områder, hvor der er en markedskonfor-

mitet, og hvor der kan være skabt en berettiget forventning hos kunden om et givent dækningsomfang. Det er endvidere kun væsentlige huller i dækningen, der skulle oplyses om.<sup>68</sup> Informationspligten vil således påhvile forsikringsselskaber, der udbyder produkter, hvor væsentlige dækningselementer, som generelt må antages at være af betydning for kunden, er undtaget i forhold til, hvad der er gængs på markedet. Undtagelserne bør fremgå af selve policeteksten og ikke kun af forsikringsbetingelserne.<sup>69</sup>

## 9.3. Forsikringstiden

Et forsikringsselskab skal årligt oplyse forsikringstageren om de skadesforsikringer, som forsikringstageren har hos forsikringsselskabet. Selskabet skal i oversigten på tydelig måde gøre opmærksom på, at der kan være behov for ændringer. Alternativt kan forsikringstageren vælge at få elektronisk adgang til oplysningerne, jf. § 32. Bestemmelsen, som alene gælder for skadesforsikringer, har således til formål at sikre, at forsikringstageren løbende får mulighed for at danne sig et overblik over sine forsikringer med henblik på at kunne overveje, om der er behov for tilpasninger. Oplysningen om det eventuelle behov for ændringer af forsikringen kan alene gives ud fra en generel betragtning, mens en mere individuel vurdering fordrer, at der er kontakt mellem forsikringsselskabet og forsikringstageren.<sup>70</sup>

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, jf. § 33, stk. 1. Anmeldes en skade på anden måde, har anmelderen efter *anmodning* krav på afslag i papirformat eller på andet varigt medium. Forsikringstageren skal informeres om denne adgang, se § 33, stk. 2. Når der er indtruffet en

skade, er det som udgangspunkt forsikringstageren, der vælger, på hvilken måde vedkommende anmelder skaden. Det kan dog i forsikringsaftalen være aftalt, at anmeldelse skal ske i papirformat eller på andet varigt medium. Har forsikringstageren valgt at anmelde en skade i papirformat eller på andet varigt medium, vil det som udgangspunkt være naturligt, at det er denne kommunikationsform, som anvendes. Der kan dog være tilfælde, hvor forsikringstageren har tilkendegivet, at anden kommunikation kan anvendes. Det er meget almindeligt, at kunderne ringer til deres forsikringsselskab i tilfælde, når de er i tvivl om dækningen på deres forsikring. Det er således ikke enhver telefonisk forespørgsel om dækningsomfang, der har karakter af en anmeldelse. I et meget stort antal sager – ikke mindst forholdsvis mindre skader på skadesforsikringsområdet – afsluttes skadebehandlingen telefonisk. Enten ved at der udbetales en erstatning, eller ved at dækningen afvises. Hvor dette ikke sker i fuld enighed med forsikringstageren, skal forsikringstageren have mulighed for at få afslaget meddelt i papirformat eller på andet varigt medium med henblik på at kunne overveje sine klagemuligheder.<sup>71</sup>

### Noter

<sup>1</sup> Som indsat ved lov nr. 428 af 6. juni 2002.

<sup>2</sup> Jf. bekendtgørelse nr. 604 af 26. juni 2003 som er blevet udstedt med hjemmel i § 3, stk. 2 og § 77, stk. 2 i lov om finansiell virksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 660 af 7. august 2002 om finansiell virksomhed, se herefter lov nr. 453 af 10. juni 2003 om lov om finansiell virksomhed, jf. § 43 *Finansielle virksomheder og finansielle holdingvirksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis inden for virksomhedsområdet. Stk. 2. Økonomi- og erhvervsministeren fastsætter nærmere regler om redelig forretningsskik og god praksis for de finansielle virksomheder.* Denne lov træder i kraft den 1. januar 2004. Se vejledning nr. 9461 af 26. juni 2003.

<sup>3</sup> Bekendtgørelsens § 17, stk. 3, og §§ 20-21 træder dog først i kraft 1. april 2004, jf. § 36, stk. 2. Man har af uforklarlige årsager valgt ikke at lade de i bekendtgørelsen relevante regler gælde for eksisterende finansielle aftaler.

<sup>4</sup> Jf. også *Forbrugerredøgørelsen 2002-2003*, s. 77 ff.

<sup>5</sup> Jf. aftalelovens § 38 c og § 36.

<sup>6</sup> Se *Forbrugerredøgørelsen 2002-2003*, s. 111.

<sup>7</sup> Investeringsforeninger er desværre ikke omfattet af nærværende bekendtgørelse. Derfor er der behov for hurtigst muligt at få udarbejdet en bekendtgørelse, der sikrer forbrugerne en tilsvarende beskyttelse i relation til investeringsforeninger.

<sup>8</sup> Efter bekendtgørelsens § 1, stk. 3. finder §§ 3, 5-7 samt § 19 anvendelse på alle erhvervsmæssige kundeforhold.

<sup>9</sup> § 4, stk. 3 og 4, § 8, stk. 2, og § 12 gælder dog kun for private kundeforhold, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 2.

<sup>10</sup> Ved vurderingen af, om et erhvervskundeforhold falder ind under § 1, stk. 2, kan de respektive finansielle ankenævns praksis derfor tillægges betydning.

<sup>11</sup> Efter § 1, stk. 5 finder bekendtgørelsen (foreløbig) ikke anvendelse på: 1) Forsikrings- og pensionsordninger, der er etableret som led i et ansættelsesforhold. 2) Kollektive forsikringsordninger, der er etableret som led i et organisationsforhold.

<sup>12</sup> Se vejledningen, som findes tilgængelig på Finanstilsynets hjemmeside: [www.ftnet.dk](http://www.ftnet.dk)

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Jf. § 43 fra 1. januar 2004.

<sup>15</sup> Se vejledningen, s. 4.

<sup>16</sup> Efter bekendtgørelsens § 1, stk. 6 finder bestemmelserne i §§ 20-23 ikke anvendelse på realkreditinstitutters værdipapirhandel med realkreditobligationer, når værdipapirhandelen sker i tilknytning til og som forudsætning for udførelse af kunders realkreditforretninger.

<sup>17</sup> I det omfang der opkræves præmie til Garantifonden for Skadesforsikringsselskaber, skal beløbet fremgå af opkrævningen.

<sup>18</sup> Jf. dog kreditaftalelovens § 8 m.v.

- <sup>19</sup> Se vejledningen, s. 5.
- <sup>20</sup> Se også fra retspraksis *U.1999.633SH* om bankers forbehold om arbitrære ændringer af vilkår som værende i strid med god markedsførings-skik og anderledes *U.1998.204H*, hvor en banks valideringsregler ikke fandtes i strid med god markedsføringsskik.
- <sup>21</sup> Der er således tale om et offentligretligt krav til de finansielle virksomheder. Manglende overholdelse vil kunne udløse et påbud fra Finanstillsynet og efterfølgende bødestraf, såfremt påbudet ikke efterkommes. Der er der imod ikke tale om en civilretlig regulering, hvor manglende overholdelse af begrundelsespligten fx vil kunne føre til, at den finansielle virksomhed pålægges at opretholde den indgåede aftale.
- <sup>22</sup> Medmindre at de formidler forsikringer.
- <sup>23</sup> Jf. ændringen i lov nr. 434 af 10. juni 2003, se Betænkning nr. 1423/2002 om forsikringsaftaleloven, s. 223 ff. om kontraherings- og begrundelsespligt. § 3 b træder i kraft 1. juli 2004.
- <sup>24</sup> A European Regime of Investor Protection, The Harmonization of Conduct of Business Rules, April 2002, The Committee of European Securities Regulators (CESR)
- <sup>25</sup> Se vejledningen, s. 6.
- <sup>26</sup> Ibid.
- <sup>27</sup> Bestemmelsen i § 5, stk. 3, 1. og 2. pkt. er således udtryk for, at rådgivningen skal opfylde den professionelle standard, som gælder på det pågældende rådgivningsområde. § 5, stk. 3, 3. pkt. om oplysning om risici skal sammenholdes med § 13 om særligt risikofyldte investeringer og § 14 om muligheden for kurssikring. På forsikringsområdet vil det være relevant at oplyse om størrelsen af en eventuel selvrisiko.
- <sup>28</sup> Hvis fx et pengeinstitut tilrettelægger sin virksomhed som en internetbank uden et traditionelt filialnet, må pengeinstituttet gøre kunderne opmærksomme på, i hvilket omfang der kan op-søges rådgivning fx ved telefonisk henvendelse til pengeinstituttet eller ved personligt fremmøde på udvalgte lokaliteter, se hertil vejledningen, s. 7.
- <sup>29</sup> For realkreditinstitutter er der fx som udgangspunkt ikke behov for at opdatere oplysninger under afvikling af lånet, medmindre kunden retter henvendelse til instituttet vedrørende ændring af lånet, se vejledningen. Efter bekendtgørelsens § 6, stk. 3 kan den finansielle virksomhed lægge kundens oplysninger til grund, medmindre de er åbenbart urigtige.
- <sup>30</sup> Efter 1.1. 2004, §§ 117-123.
- <sup>31</sup> Se vejledningen, s. 8.
- <sup>32</sup> Ibid.
- <sup>33</sup> Ibid.
- <sup>34</sup> Bestemmelsen i § 9 omhandler således de tilfælde, hvor der kan være en modsætning mellem kundens interesse i rådgivningssituationen og den finansielle virksomheds interesse i at kunne sælge egne produkter eller formidle bestemte produkter som led i sin almindelige erhvervs-virksomhed.
- <sup>35</sup> Provision gives fx, hvor en finansiell virksomhed udbyder eller formidler andre finansielle virksomheders produkter, herunder i koncernforbundne virksomheder eller, når den finansielle virksomhed henviser en kunde til en anden virksomhed, jf. nærmere vejledningen, s. 9.
- <sup>36</sup> Eksempelvis vil det være relevant at oplyse om, at udbetalinger fra pensionsordninger påvirker udbetalingen af efterløn. I forhold til skatteforhold vil det være relevant at give generelle oplysninger om fradragsmuligheder ved indbetaling og beskatning ved udbetaling for livs- og pensionsforsikring. I stedet for at yde rådgivning om skat og offentlige tilskudsmuligheder kan kunden henvises til at søge anden rådgivning herom, se også vejledningen, s. 9.
- <sup>37</sup> Jf. også betalingsmiddelovens § 7, stk. 1.
- <sup>38</sup> Se hertil bl.a. *PIA 422/2001, 143/1999* og *846/1994*.
- <sup>39</sup> Det kan fx være tilfældet, hvis kunden optræder anstødeligt eller er til gene for pengeinstituttets øvrige kunder og/eller ansatte, se hertil vejledningen, s.10.
- <sup>40</sup> Se vejledningen, s.10.
- <sup>41</sup> Ibid.
- <sup>42</sup> Hvis beregningen af indfrielsesbeløbet er baseret på opsigelse af lånet inden en bestemt frist, skal fristen tydeligt fremgå.
- <sup>43</sup> Se hertil vejledningen, s. 11.
- <sup>44</sup> Ved vurdering af, om § 17 kan finde anvendelse

- for andre end forbrugere jf. § 1, stk. 2, kan der lægges vægt på sondringen i bank- og sparekasselovens § 41 og 41 a (efter 1.1. 2004 §§ 47-48 i lov om finansiell virksomhed) alt efter, om kautionen er stillet inden for eller uden for erhvervsforhold. Hvis kautionen stilles indenfor erhvervsforhold, adskiller kundeforholdet sig væsentligt fra et privat kundeforhold jf. § 1, stk. 2 og er ikke omfattet af § 17.
- <sup>45</sup> Kravet kan opfyldes ved udlevering af den pjece, der informerer om kaution, som Forbrugerrådet og Finansrådet har udarbejdet i fællesskab.
- <sup>46</sup> Efter 1.1. 2004, § 48 stk. 7 i lov om finansiell virksomhed.
- <sup>47</sup> Se vejledningen, s. 12.
- <sup>48</sup> Dvs. et pantebrev, der på en tvangsauktion ved det afgivne bud ikke har opnået dækning eller ikke har opnået fuld dækning, og som er forbundet med et personligt gældsansvar, giver kreditor ret til at gøre det udækkede krav gældende mod skyldneren personligt efter afholdelse af tvangsauktionen over den pantsatte ejendom.
- <sup>49</sup> Se nærmere vejledningen, s. 13.
- <sup>50</sup> De oplysninger, som er nævnt i § 20, stk. 1, nr. 2-11, skal kun fremgå af aftalen, hvis det er relevant. Værdipapirhandleren er ikke forpligtet til at udarbejde en detaljeret aftale men kan eventuelt henvise til de underliggende forretningsbetingelser eller andre supplerende aftaler. Aftaler om værdipapirudlån er væsentlige aftaler, hvor kravet i § 4 om skriftlighed gælder.
- <sup>51</sup> Kravene til de oplysninger, der indhentes fra kunden, er nærmere beskrevet oven for i vejledningen til bekendtgørelsens §§ 5 og 6.
- <sup>52</sup> Se vejledningen, s. 14.
- <sup>53</sup> Bestemmelsen gælder ikke i de tilfælde, hvor kunden inden ordreafgivelse er informeret om, at ordren muligvis ikke kan lade sig gennemføre, se også vejledningen, s. 14.
- <sup>54</sup> Jf. i øvrigt også § 5, hvor der er redegjort nærmere for ansvarsfordelingen mellem den finansielle virksomhed og kunderne i relation til rådgivning.
- <sup>55</sup> Det vil her være nærliggende at tage udgangspunkt i de dækningselementer, som i Forsikringsoplysningens Værd-at-videpjecer fremhæves som centrale. Hvad angår „andre væsentlige oplysninger“ er det nærliggende at fokusere på afgivne risikooplysninger og mulige fremtidige ændringer i præmien. Der bør oplyses om mulige konsekvenser af urigtige risikooplysninger og opfordres til at berigtige eventuelle fejl.
- <sup>56</sup> Den i § 25, stk. 2 nævnte skriftlige oplysning om dækningsomfanget skal gives senest i forbindelse med policens udstedelse, jf. også vejledningen, s. 15.
- <sup>57</sup> Jf. forsikringsaftalelovens § 39, stk. 1.
- <sup>58</sup> Som eksempler på, hvornår der bør gives oplysning, kan nævnes rejseforsikring/årsrejseforsikring, tillægsforsikringer ved køb af hårde hvidevarer og glas- og kummedækning på familieforsikringen. Derimod bør der ikke gives oplysning om den begrænsede dobbeltdækning mellem en rejseforsikring og en familieforsikring, da hoveddækningsområderne på de to forsikringstyper er vidt forskellige, og den overlappende dækning kun er af perifer betydning.
- <sup>59</sup> Kundevejledning om konsekvenserne af urigtige oplysninger skal gives, hver gang der afgives helbredsoplysninger.
- <sup>60</sup> Spørgsmålet om forsikringsselskabet kan gøre gældende, at der er afgivet urigtige eller mangelfulde oplysninger er reguleret af forsikringsaftalelovens §§ 4-10.
- <sup>61</sup> Det vil være nærliggende at tage udgangspunkt i de væsentlige dækningselementer, som er beskrevet i Forsikringsoplysningens Værd-at-videpjecer. Har kunden særlige dækninger, som vedkommende tillægger afgørende betydning, må kunden selv opsøge rådgivning herom.
- <sup>62</sup> Se vejledningen, s. 16.
- <sup>63</sup> Pligten til at oplyse om begrænsninger i dækningen i forhold til en tidligere forsikring gælder alene, hvor forsikringsselskabet er bekendt med, at der er tale om „et skift“ og dermed er bekendt med den tidligere forsikring, se også vejledningen, s. 17.
- <sup>64</sup> Det er nærliggende at tage udgangspunkt i Forsikringsoplysningens Værd-at-videpjecer. Som eksempler på valg, der bør orienteres om, kan nævnes, om kunden på en kritisk sygdomsforsikring har karenperiode, om en ulykkesforsikring er hel- eller deltidsforsikring, og om der er



svampedækning på en husforsikring. Generelt bør der oplyses om den valgte selvrisiko. Det er alene i forhold til den valgte forsikring, der skal oplyses om valg, se hertil vejledningen, s. 17.

<sup>65</sup> På Forsikringsoplysningens hjemmeside og på Ankenævnet for Forsikrings hjemmeside er der redegjort for praksis på områder, der erfaringsmæssigt giver anledning til spørgsmål, hvorfor en henvisning til disse sider er nærliggende. Ligeledes vil en henvisning til supplerende oplysninger på forsikringsselskabets egen hjemmeside kunne være relevant.

<sup>66</sup> Denne bestemmelse skal i relation til selskabskift ses i sammenhæng med § 28.

<sup>67</sup> Bestemmelsen gælder alene på skadesforsikringsområdet, hvilket skal ses i sammenhæng med, at informationsforpligtelserne på livsforsikringsområdet er reguleret i bekendtgørelse nr. 609 af 14/7/1995 om information fra forsikringsselskabet til forsikringstager ved indgåelsen af en livsforsikring.

<sup>68</sup> Som det vil fremgå af ForsikringsLuppen, afviger forsikringsselskabernes produkter på skadesforsikringsområdet fra hinanden på en lang række punkter. Ønsker kunden en så detaljeret

sammenligning, må vedkommende selv tage initiativ til denne sammenligning.

<sup>69</sup> Som eksempler på sådanne vigtige dæknings-elementer kan nævnes, at et forsikringsselskab, der sælger en familieforsikring skal oplyse, såfremt der ikke er tyveridækning eller cykeldækning. På bilforsikring skal det angives, såfremt der ikke er fuld kaskodækning. For en husforsikring skal det angives, såfremt der ikke er insekt- og svampedækning eller rørskadedækning. For en ulykkesforsikring skal det angives, hvis der ikke er tandskadedækning, eller hvis der ikke ydes dækning for skader ned til 5 pct. mén. Et passende niveau for detaljeringsgrad kan fås ved at tage udgangspunkt i Forsikringsoplysningens Værd-at-vide-pjecer, der opregner de gængse, væsentlige dækninger på de enkelte forsikringstyper.

<sup>70</sup> En mulighed er at henlede kundens opmærksomhed på, at vedkommende løbende bør være opmærksom på sine forsikringsbehov, især ved ændringer i vedkommendes liv, så som ægteskab, børn, flytning eller tilvækst i værdi af ejendele.

<sup>71</sup> Se vejledningen