



Fremsat den 28. marts 2025 af justitsministeren (Peter Hummelgaard)

## Forslag

til

# Lov om ændring af lov om forbrugeraftaler og lov om forsikringsaftaler<sup>1)</sup>

(Øget forbrugerbeskyttelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser)

### § 1

I lov om forbrugeraftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 1457 af 17. december 2013, som ændret ved § 160 i lov nr. 652 af 8. juni 2017, § 44 i lov nr. 1666 af 26. december 2017 og § 1 i lov nr. 2158 af 27. november 2021, foretages følgende ændringer:

1. I *fodnoten* til lovens titel ændres »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, EF-Tidende 2002, L 271, side 16« til: »Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF, EU-Tidende 2023, L af 28. november 2023«.

2. I § 1, stk. 4, nr. 1, indsættes efter »§ 4, stk. 2, nr. 3,«: »og §§ 20 a, 30 og 31,«.

3. I § 4 indsættes som *stk. 3*:

»*Stk. 3.* Erhvervsdrivende må ikke ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.«

4. I § 8, stk. 1, nr. 11, indsættes efter »loven,«: »og, hvor det er relevant, oplysning om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a,«.

5. I § 14, stk. 1, nr. 7, indsættes efter »dennes fysiske adresse,«: »og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-maila-

dresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,«.

6. I § 14, stk. 1, nr. 9, indsættes efter »klager,«: »og relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til den erhvervsdrivende og, hvor det er relevant, til den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,«.

7. I § 14, stk. 1, nr. 10, indsættes efter »sendes,«: »med angivelse af bl.a. den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a,«.

8. I § 14, stk. 1, nr. 15, udgår »og«.

9. I § 14, stk. 1, nr. 16, ændres »pris,« til: »pris,«.

10. I § 14, stk. 1, indsættes som *nr. 17-19*:

»17) hvor det er relevant, konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger,

18) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning, og

19) oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for den finansielle tjenesteydelse.«

<sup>1)</sup> Loven gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF, EU-Tidende 2023, L af 28. november 2023.

11. I § 14, stk. 3, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»Når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget, skal den erhvervsdrivende også orientere forbrugeren herom.«

12. I § 14, stk. 4, indsættes som 3. og 4. pkt.:

»Gives de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med kapitel 4. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg.«

13. I § 14, stk. 5, ændres »stk. 1, 3 og 4,« til: »stk. 1, 3 og 4 og § 14 b.«

14. I § 14 indsættes som stk. 6:

»Stk. 6. Oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.«

15. Efter § 14 indsættes:

»§ 14 a. Med undtagelse af den erhvervsdrivendes navn og erhvervs-mæssige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervs-mæssige hovedaktivitet for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, har den erhvervsdrivende ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk.

Stk. 2. Er oplysningerne lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, som ét enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

§ 14 b. Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Sådanne redegørelser skal gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse og skal omfatte

- 1) de oplysninger, der er nævnt i § 14, stk. 1,
- 2) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og
- 3) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugeren manglende eller forsinkede betaling.

Stk. 2. Den erhvervsdrivende kan tilpasse de i stk. 1 nævnte redegørelses form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse

tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af den finansielle tjenesteydelse, der tilbydes.

Stk. 3. Anvender den erhvervsdrivende onlineværktøjer, har forbrugeren ret til personlig betjening forud for aftalens indgåelse, og i begrundede tilfælde også efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Den personlige betjening skal gives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.«

16. I § 15, stk. 1, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»De oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, skal efter anmodning gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.«

17. I § 19, stk. 3, indsættes som 3. pkt.:

»Har forbrugeren ikke modtaget oplysninger i henhold til § 15, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg vedrørende den finansielle tjenesteydelse, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.«

18. I § 20, stk. 1, indsættes som 3. pkt.:

»Forbrugeren kan også vælge at benytte fortrydelsesfunktionen, jf. § 20 a.«

19. Efter § 20 indsættes før overskriften før § 21:

»§ 20 a. For aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion. Fortrydelsesfunktionen skal være mærket med ordene »Fortryd aftale« eller en tilsvarende utvetydig formulering på en letlæselig måde. Fortrydelsesfunktionen skal være tilgængelig uafbrudt i hele perioden inden fortrydelsesfristens udløb. Den skal have en fremtrædende plads på onlinegrænsefladen og være let tilgængelig for forbrugeren.

Stk. 2. Fortrydelsesfunktionen skal gøre det muligt for forbrugeren at sende en onlinefortrydelseserklæring, hvori den erhvervsdrivende underrettes om, at vedkommende har besluttet at fortryde aftalen. Ved hjælp af denne onlinefortrydelseserklæring skal forbrugeren let kunne give eller bekræfte

- 1) sit navn,
- 2) oplysninger, der identificerer den aftale, som vedkommende ønsker at fortryde, og
- 3) oplysninger om, ad hvilken elektronisk vej bekræftelsen af fortrydelsen skal sendes til forbrugeren.

Stk. 3. Når forbrugeren har udfyldt onlinefortrydelseserklæringen, jf. stk. 2, skal den erhvervsdrivende gøre det muligt for forbrugeren at indsende den ved hjælp af en bekræftelsesfunktion. Bekræftelsesfunktionen skal være mærket på en letlæselig måde og kun med ordene »Bekræft fortrydelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering.

Stk. 4. Når forbrugeren har aktiveret bekræftelsesfunktionen, skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse på

et varigt medium sende forbrugeren en kvittering for modtagelse af fortrydelsen, herunder med oplysninger om dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.

*Stk. 5.* Forbrugeren anses for at have udøvet sin fortrydelsesret inden for den relevante fortrydelsesfrist, hvis vedkommende har indsendt onlinefortrydelseserklæringen, inden den pågældende frist udløb.«

**20.** I lovens *bilag 1* affattes punkt 3 under overskriften »Instrukser med henblik på udfyldelse« således:

»[3. ] Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.«

**21.** I lovens *bilag 2* indsættes under overskriften »Hvordan fortryder De?« efter »postkvitteringen.« i et nyt afsnit:

»Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.« Indføj følgende om kommunikationsmidler: »De kan kontakte den erhvervsdrivende på [indsæt telefonnummer, e-mailadresse eller andet relevant kommunikationsmiddel]«.

## § 2

I lov om forsikringsaftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 1237 af 9. november 2015, som ændret ved § 1 i lov nr. 638 af 8. juni 2016 og § 8 i lov nr. 550 af 30. maj 2017, foretages følgende ændringer:

**1.** Som *fodnote* til lovens titel indsættes:

»1) Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF, EU-Tidende 2023, L af 28. november 2023.«

**2.** I § 34 b indsættes som *stk. 3*:

»*Stk. 3.* Forsikringsselskabet må ikke ved indgåelse af forsikringsaftaler ved fjernsalg udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.«

**3.** I § 34 e, *stk. 1, nr. 1*, indsættes efter »dennes fysiske adresse,«: »og selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som selskabet tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om det selskab, på hvis vegne vedkommende handler,«.

**4.** I § 34 e, *stk. 1, nr. 6*, indsættes efter »sendes,«: »med angivelse af bl.a. selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for forsikringsaftaler indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a i lov om forbrugeraftaler,«.

**5.** I § 34 e, *stk. 1, nr. 9*, indsættes efter »klager,«: »og relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til selskabet og, hvor det er relevant, til det selskab, på hvis vegne vedkommende handler,«.

**6.** I § 34 e, *stk. 1, nr. 12*, ændres »aftaleperioden, og« til: »aftaleperioden,«.

**7.** I § 34 e, *stk. 1, nr. 13*, ændres »garantiordninger.« til: »garantiordninger,«.

**8.** I § 34 e, *stk. 1*, indsættes som *nr. 14-16*:

- »14) hvor det er relevant, konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger,
- 15) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning, og
- 16) oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som forsikringsydelsen tager sigte på, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for forsikringsydelsen.«

**9.** I § 34 e, *stk. 2*, indsættes som *3. og 4. pkt.*:

»Gives de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af en forsikringsaftale, der indgås ved fjernsalg, skal forsikringsselskabet sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde

forsikringsaftalen og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med §§ 34 i-34 k. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af forsikringsaftalen.«

**10.** I § 34 e, stk. 3, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:  
»Når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget, skal forsikringsselskabet også orientere forbrugeren herom.«

**11.** I § 34 e, stk. 4, indsættes efter »stk. 1-3«: »og § 34 f, stk. 4-7.«

**12.** I § 34 e indsættes som stk. 5 og 6:

»Stk. 5. Oplysninger, som forsikringsselskabet har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt selskabet har markedsført den pågældende forsikringsydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Stk. 6. Med undtagelse af forsikringsselskabets navn og erhvervmæssige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervmæssige hovedaktivitet for forsikringsselskabet, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, nr. 3, 4, 6 og 10, har selskabet ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk. Er oplysningerne lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, som ét enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal selskabet sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af forsikringsaftalen ved fjernsalg.«

**13.** I § 34 f, stk. 1, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»De oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, skal efter anmodning gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.«

**14.** I § 34 f indsættes som stk. 4-7:

»Stk. 4. Forsikringsselskabet skal give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede forsikringsaftaler, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Sådanne redegørelser skal gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse og skal omfatte

- 1) de oplysninger, der er nævnt i § 34 e, stk. 1,
- 2) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og

- 3) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugeren manglende eller forsinkede betaling.

Stk. 5. Selskabet kan tilpasse de i stk. 4 nævnte redegørelser form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder forsikringsydelsen tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af forsikringsydelsen, der tilbydes.

Stk. 6. Anvender selskabet onlineværktøjer, har forbrugeren ret til personlig betjening forud for aftalens indgåelse, og i begrundede tilfælde også efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Den personlige betjening skal gives på dansk, såfremt selskabet har markedsført den pågældende forsikringsydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Stk. 7. Selskabet har bevisbyrden for, at de oplysningskrav, der følger af stk. 4-6, er opfyldt.«

**15.** I § 34 j, stk. 1, indsættes som 2. pkt.:

»Forbrugeren kan også vælge at benytte fortrydelsesfunktionen, jf. § 20 a i lov om forbrugeraftaler.«

**16.** I § 34 j indsættes efter stk. 4 som nyt stykke:

»Stk. 5. Hvis forbrugeren ikke har modtaget oplysninger i henhold til § 34 f, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af forsikringsaftalen ved fjernsalg, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med § 34 e, stk. 1, nr. 6.«

Stk. 5 bliver herefter stk. 6.

**17.** I § 34 m udgår »de« og », der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere,«.

### § 3

Loven træder i kraft den 19. juni 2026.

### § 4

Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, men kan ved kongelig anordning sættes helt eller delvis i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

---

# Bemærkninger til lovforslaget

## *Almindelige bemærkninger*

### Indholdsfortegnelse

#### **1. Indledning**

#### **2. Lovforslagets hovedpunkter**

##### **2.1. Anvendelsesområde**

*2.1.1. Gældende ret*

*2.1.2. Ændringsdirektivet*

*2.1.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

##### **2.2. Fortrydelsesfunktion for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade**

*2.2.1. Gældende ret*

*2.2.2. Ændringsdirektivet*

*2.2.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

##### **2.3. Oplysningskrav i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne**

*2.3.1. Forudgående oplysningspligter*

*2.3.1.1. Gældende ret*

*2.3.1.2. Ændringsdirektivet*

*2.3.1.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

*2.3.2. Sprogkrav*

*2.3.2.1. Gældende ret*

*2.3.2.2. Ændringsdirektivet*

*2.3.2.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

*2.3.3. Taletelefoni*

*2.3.3.1. Gældende ret*

*2.3.3.2. Ændringsdirektivet*

*2.3.3.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

*2.3.4. Påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg*

*2.3.4.1. Gældende ret*

*2.3.4.2. Ændringsdirektivet*

2.3.4.3. *Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

2.3.5. *Forbrugere med handicap*

2.3.5.1. *Gældende ret*

2.3.5.2. *Ændringsdirektivet*

2.3.5.3. *Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

2.3.6. *Lagdeling*

2.3.6.1. *Gældende ret*

2.3.6.2. *Ændringsdirektivet*

2.3.6.3. *Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

**2.4. Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og betaling af tjenesteydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten**

2.4.1. *Gældende ret*

2.4.2. *Ændringsdirektivet*

2.4.3. *Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

**2.5. Fyldestgørende redegørelser**

2.5.1. *Gældende ret*

2.5.2. *Ændringsdirektivet*

2.5.3. *Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

**2.6. Yderligere beskyttelse vedrørende onlinegrænseflader**

2.6.1. *Gældende ret*

2.6.2. *Ændringsdirektivet*

2.6.3. *Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

**2.7. Formelle krav og sanktioner**

2.7.1. *Formelle krav om aftaleindgåelse for aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon*

2.7.2. *Sanktioner*

**3. Økonomiske konsekvenser og implementeringskonsekvenser for det offentlige**

**4. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet m.v.**

**5. Administrative konsekvenser for borgerne**

**6. Klimamæssige konsekvenser**

**7. Miljø- og naturmæssige konsekvenser**

## 8. Forholdet til EU-retten

## 9. Hørte myndigheder og organisationer m.v.

## 10. Sammenfattende skema

### 1. Indledning

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

Resultaterne af evalueringen kan overordnet sammenfattes i to konklusioner. For det første viste evalueringen, at der efter det finansielle fjernsalgsdirektivs (2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne) ikrafttræden er vedtaget en række sektorspecifikke EU-retsakter (som f.eks. forbrugerkreditdirektivet og boligkreditdirektivet) og horisontal EU-lovgivning (som f.eks. databeskyttelsesforordningen), som dækker aspekter af forbrugeres forhold og rettigheder i forbindelse med aftaler om finansielle tjenesteydelser. Det har medført, at direktivets relevans og anvendelse er blevet reduceret. For det andet viste evalueringen dog, at 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne fortsat er relevant på en række områder, og at direktivet udgør et sikkerhedsnet, som garanterer forbrugerne et vist beskyttelsesniveau, hvis en fjernsalgsaftale ikke er omfattet af anden EU-lovgivning.

Formålet med lovforslaget er at gennemføre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF (herefter »ændringsdirektivet») i dansk ret. Direktivet er en opfølgning på evalueringen. Ændringsdirektivet ændrer i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder (forbrugerrettighedsdirektivet) og ophæver direktiv 2002/65/EF (direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne).

Formålet med ændringsdirektivet er at forenkle og modernisere den lovgivningsmæssige ramme for finansielle tjenesteydelser ved at ophæve 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og samtidig indsætte relevante bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivet, hvis anvendelsesområde udvides til også at omfatte finansielle tjenesteydelser. Dette indebærer bl.a., at en række af de bestemmelser, der fremgår af det nye direktiv (ændringsdirektivet), allerede i dag er implementeret i dansk ret. Det gør sig f.eks. gældende i forhold til flere af bestemmelserne vedrørende prækontraktuelle oplysningspligter og forbrugers fortrydelsesret.

2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne er hovedsageligt implementeret i forbruger-

taleloven. Forbrugeraftaleloven finder anvendelse på forbruger- aftaler og den erhvervsdrivendes henvendelser til forbrugeren med henblik på at indgå en forbruger- aftale. Forbruger- aftaleloven finder ikke anvendelse på forsikringsaftaler, som er omfattet af forsikringsaftaleloven. De dele af 2002- direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, der omhandler forsikringsaftaler, er gennemført i forsikringsaftaleloven.

Ændringsdirektivet medfører totalharmonisering, medmindre andet konkret fremgår af de enkelte bestemmelser i direktivet. Det indebærer, at medlemsstaterne alene på visse områder har valgfrihed i forbindelse med implementeringen.

Direktivet ændrer ikke eksisterende sektorspecifikke EU- retsakter. Det fremgår således bl.a. af direktivets præambelbetragtning nr. 16, at det skal præciseres, at når andre EU- retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjeneste- ydelser, indeholder bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen, om fortrydelsesret eller om fyldestgørende redegørelser, og uanset hvor detaljerede disse bestemmelser er, bør kun de respektive bestemmelser i disse andre EU- retsakter finde anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser til forbrugere, medmindre andet er fastsat i nævnte retsakter, herunder medlemsstaternes udtrykkelige mulighed for at udelukke anvendelsen af disse specifikke bestemmelser.

Lovforslaget, hvormed der lægges op til ændringer i forbruger- aftaleloven og forsikringsaftaleloven, indeholder nye bestemmelser om udøvelse af fortrydelsesretten for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade (»fortrydelsesfunktion»). Desuden indeholder lovforslaget reviderede bestemmelser om oplysningskrav i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne samt nye bestemmelser om fyldestgørende redegørelser vedrørende aftaler om finansielle tjenesteydelser. Herudover indføres en ny bestemmelse om yderligere beskyttelse af forbrugere på onlinegrænseflader.

De bestemmelser, der er nødvendige for at efterleve ændringsdirektivet, skal være vedtaget og offentliggjort senest den 19. december 2025 og træde i kraft den 19. juni 2026.

## 2. Lovforslagets hovedpunkter

### 2.1. Anvendelsesområde

#### 2.1.1. Gældende ret

Forbruger- aftaleloven finder anvendelse på forbruger- aftaler og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. forbruger- aftalelovens § 1, stk.

1. Ved en forbrugerftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende eller en person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. lovens § 2, stk. 1.

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 3, nr. 4, at en fjernsalgsaftale er enhver aftale om bl.a. tjenesteydelser, når aftalen til og med tidspunktet for dens indgåelse udelukkende a) indgås ved brug af kommunikation, der foregår, uden at forbrugeren og den erhvervsdrivende mødes fysisk (fjernkommunikation), og b) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.

En finansiel tjenesteydelse defineres som enhver tjeneste, der har karakter af bank-, kredit-, forsikrings-, individuel pensions-, investerings- eller betalingstjenesteydelse, jf. lovens § 3, nr. 7.

Lovens kapitel 4 om fortrydelsesret gælder kun for bl.a. aftaler indgået ved fjernsalg, jf. lovens § 1, stk. 2, nr. 1.

Lovens kapitel 3 indeholder regler om den erhvervsdrivendes oplysningspligter over for forbrugeren. Reglerne om oplysningspligt for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser fremgår af lovens §§ 14-16.

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 14, stk. 5, at når den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1, 3 og 4 alene i relation til den første aftale, jf. dog § 15, stk. 4. Bestemmelsen indebærer bl.a., at den erhvervsdrivende kan nøjes med at give de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger i forbindelse med den første aftale, såfremt den erhvervsdrivende inden for en periode på et år indgår en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter. Henvisningen til § 15, stk. 4, indebærer, at den erhvervsdrivende skal sikre sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

Bestemmelsen fastsætter således, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt, hvis den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af den samme karakter, kun gælder i relation til den første aftale. Det fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 145, at bestemmelsen må antages at omfatte tilfælde, hvor der er tale om flere enkeltaftaler af samme karakter mellem de samme parter, uden at der foreligger en første aftale, hvoraf de pågældende dispositioner udspringer, dvs. tilfælde hvor der jævnlige foretages ensartede handler mellem parterne, f.eks. køb af aktier uden at der foreligger en første rammeaftale, der regulerer forholdet mellem parterne. Det fremgår endvidere, at den prækontraktuelle oplysningspligt dog skal opfyldes ved efterfølgende enkeltaftaler af samme karakter, hvis der forløber mere end et år efter den sidst indgåede aftale. Det følger herudover af bemærkningerne, at der er tale om en videreførelse af den gældende

§ 11, stk. 3, jf. § 13, stk. 3, jf. Folketingstidende 2003-04, tillæg A, side 7994 og side 7599.

Forbrugerftaleloven indeholder herudover generelle regler om bl.a. ret til opsigelse af aftaler om løbende tjenesteydelser m.v., telefonisk kommunikation, yderligere betalinger, visse lovvalgsaftaler, tilsyn og strafansvar m.v.

Det følger bl.a. af forbrugerftaleloven, at hvis den erhvervsdrivende har en telefontjeneste med henblik på at kunne blive kontaktet telefonisk i forbindelse med en indgået aftale, er forbrugeren ved sådanne telefoniske opkald ikke forpligtet til at betale mere end almindelig telefontakst, jf. forbrugerftalelovens § 30.

Det følger desuden af forbrugerftalelovens § 31, stk. 1, at den erhvervsdrivende kun kan kræve betaling for ydelser, der ligger ud over hovedydelsen, hvis forbrugeren inden aftaleindgåelsen har givet udtrykkeligt samtykke hertil. Forbrugeren kan kræve betalinger opnået i strid med stk. 1 tilbagebetalt, jf. stk. 2. Af stk. 3 fremgår det, at hvis en erhvervsdrivende modtager kontant betaling fra en forbruger i form af udenlandske kontanter og i denne forbindelse opkræver et gebyr, må gebyrer ikke overstige de udgifter, som den erhvervsdrivende afholder i forbindelse hermed.

Forbrugerftaleloven gælder som udgangspunkt ikke for forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler (forsikringsaftaleloven) og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale herom, jf. forbrugerftalelovens § 1, stk. 4, nr. 1.

Forsikringsaftalelovens kapitel I A indeholder regler om oplysningspligt og fortrydelsesret m.v. for forbrugerforsikringer, jf. lovens § 34, stk. 1. Ved en forbrugerforsikring forstås en forsikringsaftale, hvor forsikringstageren (forbrugeren) ved aftalens indgåelse hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. forsikringsaftalelovens § 2, stk. 4, 1. pkt.

Som fjernsalg betegnes i henhold til kapitel I A en forbrugerforsikringsaftale, der 1) indgås ved brug af fjernkommunikation, det vil sige ved kommunikation, der foregår, uden at parterne mødes fysisk, og 2) indgås som led i et system for fjernsalg, som drives af forsikringsselskabet, jf. forsikringsaftalelovens § 34 a. Definitionen af fjernsalgsbegrebet i forsikringsaftaleloven svarer indholdsmæssigt til definitionen i henhold til forbrugerftaleloven.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 4, at hvis forsikringsselskabet inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1-3 alene i relation til den første aftale. Bestemmelsen indebærer bl.a., at forsikringsselskabet kan nøjes med at give de i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger i forbindelse med den første aftale, såfremt forsikringsselskabet inden for en periode på et år indgår en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter.

Bestemmelsen fastsætter således, at forsikringsselskabets oplysningspligt, hvis selskabet inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af



den samme karakter, kun gælder i relation til den første aftale.

Bestemmelsen svarer indholdsmæssigt til forbrugeraftalelovens § 14, stk. 5.

### 2.1.2. Ændringsdirektivet

Det fremgår af ændringsdirektivet, at der i artikel 3 i forbrugerrettighedsdirektivet tilføjes et nyt stykke (1 b), hvoraf det af 1. afsnit fremgår, hvilke bestemmelser der gælder for aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, herunder f.eks. artikel 16 a (om forudgående oplysningspligter), artikel 16 d (om fyldestgørende redegørelser), artikel 19 (om gebyrer for anvendelse af betalingsmidler), artikel 21 (om kommunikation pr. telefon) og artikel 22 (om yderligere betalinger).

Det følger af stk. 1 b, 2.-4. afsnit, at med undtagelse af artikel 21, finder bestemmelserne i 1. afsnit alene anvendelse på den første aftale, såfremt de i første afsnit omhandlede aftaler omfatter den første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode. Såfremt der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationerne af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder artikel 16 a og 16 d kun anvendelse på den første operation. Hvis der imidlertid ikke gennemføres nogen operation af samme karakter inden for mere end et år, anses gennemførelsen af den næste operation for at være den første i en ny række af operationer, og artikel 16 a og 16 d finder derfor anvendelse.

Af præambelbetragtning nr. 24 fremgår det, at en enkelt aftale om finansielle tjenesteydelser, der omfatter successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, kan give anledning til forskellige juridiske formuleringer afhængigt af lovgivningen i de enkelte medlemsstater. Det følger endvidere af præambelbetragtningen, at bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg bør anvendes på den første af en række successive operationer eller enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode, der kan betragtes som udgørende et hele, hvad enten operationen eller rækken af operationer er omfattet af en enkelt aftale eller flere successive aftaler. Hvis der ikke foreligger en første aftale, bør bestemmelserne om aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg finde anvendelse på alle successive operationer eller enkeltoperationer, bortset fra oplysningerne forud for aftaleindgåelsen, som kun bør gælde for den første operation. Ved »en første aftale om tjenesteydelser« forstår f.eks. oprettelse af en bankkonto, og ved »operationer« forstår f.eks. indsættelse af penge på eller hævning af penge fra en bankkonto. Tilføjelse af nye elementer til en første aftale om tjenesteydelser, f.eks. muligheden for at bruge et elektronisk betalingsmiddel i forbindelse med en eksisterende

bankkonto, udgør ikke en »operation«, men en supplerende aftale.

### 2.1.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ændringsdirektivet indeholder en bestemmelse om, hvilke af forbrugerrettighedsdirektivets bestemmelser, der finder anvendelse ved aftaler om fjernsalg, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger med henblik på levering af finansielle tjenesteydelser. Det fremgår således indledningsvis af direktivet, at der i forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3 indsættes et nyt stykke (stk. 1 b). Det fremgår af bestemmelsens 1. afsnit, at ved aftaler om fjernsalg, der indgås mellem en erhvervsdrivende og en forbruger med henblik på levering af finansielle tjenesteydelser, finder kun artikel 1 og 2 (genstand og definitioner), artikel 3, stk. 2, 5 og 6 (anvendelsesområde m.v.), artikel 4 (harmoniseringsniveau), artikel 6 a (onlinemarkedspladser), artikel 8, stk. 6 (bekræftelse af tilbud ved fjernsalgsaftaler indgået pr. telefon), artikel 11 a (udøvelse af fortrydelsesretten for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade), artikel 16 a-16 e (oplysningskrav, fortrydelsesret m.v., fyldestgørende redegørelser og yderligere beskyttelse vedrørende onlinegrænseflader), artikel 19 (gebyrer for anvendelse af betalingsmidler), artikel 21-23 (kommunikation pr. telefon, yderligere betalinger og håndhævelse), artikel 24, stk. 1 og 6 (sanktioner), artikel 25-27 (direktivets ufravigelige karakter, information og levering uden forudgående anmodning) og artikel 29 (indberetningskrav) anvendelse.

Det er Justitsministeriets opfattelse, at henvisningen til bl.a. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 19, 21 og 22 (jf. forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 1 b), som allerede i dag er implementeret i forbrugeraftaleloven, indebærer, at bestemmelserne tillige skal finde anvendelse på forsikringsaftaler, som i dag er undtaget fra forbrugeraftalelovens anvendelsesområde. Justitsministeriet finder det således af hensyn til fyldestgørende implementering af direktivet nødvendigt at indsætte en bestemmelse i forbrugeraftaleloven om, at de relevante bestemmelser herom i forbrugeraftaleloven (§§ 30 og 31) tilsvarende vil finde anvendelse på forsikringsaftaler omfattet af forsikringsaftaleloven, jf. herved lovforslagets § 1, nr. 2 (forbrugeraftalelovens § 1, stk. 4, nr. 1).

Ændringsdirektivet indeholder herudover en bestemmelse om »successive operationer« og »en række enkeltoperationer af samme karakter«, hvorefter de bestemmelser, der gælder for aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, som udgangspunkt kun finder anvendelse på den første aftale, såfremt de omhandlede aftaler omfatter den første aftale om tjenesteydelser efterfulgt af successive operationer eller en række enkeltoperationer af samme karakter over en vis periode (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 1 b, 2.-4. afsnit). Bestemmelsen indebærer ligeledes, at reglerne om forudgående oplysningspligter (artikel 16 a) og fyldestgørende redegørelser (artikel 16 d) kun finder anvendelse på

den første operation, hvis der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationerne af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter.

Det er Justitsministeriets vurdering, at direktivets regler om operationer udgør en videreførelse af de tilsvarende regler i 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne (direktiv 2002/65/EF), og at direktivbestemmelsen ikke vil medføre et behov for en materiel ændring af forbrugerftalelovens § 14, stk. 5, eller forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 4. Da bestemmelsen i direktivet imidlertid bl.a. vil indebære, at artikel 16 d om fyldestgørende redegørelser kun vil finde anvendelse på den første operation, såfremt der ikke foreligger en første aftale om tjenesteydelser, men de successive operationer eller enkeltoperationerne af samme karakter over en vis periode gennemføres mellem samme kontrahenter, finder Justitsministeriet det nødvendigt, at der i den relevante bestemmelse i forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven tilføjes en henvisning til den foreslåede bestemmelse om fyldestgørende redegørelser.

Med henblik på at gennemføre direktivbestemmelsen foreslås det, at der i bestemmelsen om operationer i henholdsvis forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven indsættes en henvisning til de foreslåede bestemmelser om fyldestgørende redegørelser.

Den foreslåede ændring vil medføre, at hvis den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, vil den erhvervsdrivendes pligt til at give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser alene gælde i relation til den første aftale.

Henvisningen til den foreslåede bestemmelse om fyldestgørende redegørelser i bestemmelsen angående successive operationer m.v. vil herved indebære, at der i relation til sådanne operationer og fyldestgørende redegørelser vil være tale om samme retsstilling som i relation til den erhvervsdrivendes oplysningspligt i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af den samme karakter.

Der kan i den forbindelse navnlig henvises til bemærkningerne til forbrugerftalelovens § 14, stk. 5, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 145.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 2 og 13, og § 2, nr. 11, og bemærkningerne hertil.

## **2.2. Fortrydelsesfunktion for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade**

### *2.2.1. Gældende ret*

Det følger af forbrugerftalelovens § 18, stk. 1, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overens-

stemmelse med reglerne i kapitel 4 ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 20, stk. 1, at forbrugeren skal udøve sin fortrydelsesret inden udløbet af fortrydelsesfristen ved afgivelse af en utvetydig erklæring herom til den erhvervsdrivende.

Af bestemmelsens stk. 2 fremgår det, at den erhvervsdrivende på sin hjemmeside kan give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3 eller en anden utvetydig erklæring. Benytter forbrugeren denne fremgangsmåde, skal den erhvervsdrivende straks på et varigt medium kvittere for modtagelsen, jf. stk. 2, 2. pkt.

Det følger af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 154, at en utvetydig erklæring f.eks. kan være et brev, et telefonopkald eller returnering af varen med en klar erklæring.

I medfør af forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 11, skal den erhvervsdrivende – for så vidt angår aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg – på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til loven.

Det følger af forsikringsaftalelovens § 34 i, stk. 1, 1. pkt., at forbrugeren kan træde tilbage fra en forsikringsaftale i overensstemmelse med reglerne i §§ 34 j og 34 k (fortrydelsesret). Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 j, stk. 1, at forbrugeren, såfremt forbrugeren vil bruge sin fortrydelsesret, skal underrette forsikringsselskabet herom inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage.

### *2.2.2. Ændringsdirektivet*

Det fremgår af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 3 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 11 a), at den erhvervsdrivende – for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade – skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion.

Ifølge præambelbetragtning nr. 37 kan en onlinegrænseflade f.eks. være et websted eller en applikation. Det følger af præambelbetragtningen, at fortrydelsesfunktionen skal sikre, at forbrugeren kan fortryde en aftale lige så let, som de kan indgå den. Endvidere følger det heraf, at formålet med fortrydelsesfunktionen er at øge forbrugernes bevidsthed om deres fortrydelsesret og gøre det nemmere at udnytte denne ret, idet forbrugeren, når det handler om fjernsalg af både finansielle og ikkefinansielle produkter eller tjenesteydelser, ikke har mulighed for at modtage redegørelser personligt el-

ler personligt at få forklaret et produkts eller en tjenesteydelses eventuelle komplekse eller omfattende karakter. Derfor bør denne forpligtelse ikke alene gælde for aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, men også for aftaler om fjernsalg af andre varer og tjenesteydelser, hvor EU-retten fastsætter en fortrydelsesret, så forbrugernes muligheder for at ophæve aftalen ved fortrydelse forbedres.

De nærmere krav til udformningen af fortrydelsesfunktionen fremgår af artikel 11 a, stk. 1-5. Det fremgår bl.a. af bestemmelsen, at fortrydelsesfunktionen skal være mærket med ordene »Fortryd aftale« eller en tilsvarende utvetydig formulering på en letlæselig måde. Det fremgår endvidere, at fortrydelsesfunktionen skal være tilgængelig uafbrudt i hele perioden inden fortrydelsesfristens udløb, og at den skal have en fremtrædende plads på onlinegrænsefladen og være let tilgængelig for forbrugeren.

Det følger endvidere af bestemmelsen, at fortrydelsesfunktionen skal gøre det muligt for forbrugeren at sende en onlinefortrydelseserklæring, hvori den erhvervsdrivende underrettes om, at vedkommende har besluttet at fortryde aftalen. Ved hjælp af denne onlinefortrydelseserklæring skal forbrugeren let kunne give eller bekræfte oplysninger om sit navn, oplysninger, der identificerer den aftale, som vedkommende ønsker at fortryde, og oplysninger om, ad hvilken elektronisk vej bekræftelsen af fortrydelsen skal sendes til forbrugeren. Når forbrugeren har udfyldt onlinefortrydelseserklæringen, skal den erhvervsdrivende gøre det muligt for forbrugeren at indsende den ved hjælp af en bekræftelsesfunktion. Denne bekræftelsesfunktion skal være mærket på en letlæselig måde og kun med ordene »Bekræft fortrydelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering. Når forbrugeren har aktiveret bekræftelsesfunktionen, sender den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse på et varigt medium forbrugeren en kvittering for modtagelse af fortrydelsen, herunder med oplysninger om dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse. Forbrugeren anses for at have udøvet sin fortrydelsesret inden for den relevante fortrydelsesfrist, hvis vedkommende har indsendt onlinefortrydelseserklæringen som omhandlet i bestemmelsen, inden den pågældende frist udløb.

Som en konsekvens af indførelsen af fortrydelsesfunktionen, jf. ændringsdirektivets artikel 1, nr. 3 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 11 a), indeholder direktivet ligeledes bl.a. en opdatering af forudgående oplysningskrav om fortrydelsesret for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted (varer og tjenesteydelser). Det følger således af direktivet (artikel 1, nr. 2), at forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra h, nyaffattes. Den erhvervsdrivende skal herefter, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted eller et tilsvarende tilbud, på en klar og forståelig måde give oplysninger om eventuel fortrydelsesret, betingelser, tidsfrist, procedurer for at gøre nævnte ret gældende m.v. samt give forbrugeren oplysning om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i artikel 11 a.

### 2.2.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ændringsdirektivet indeholder som noget nyt en bestemmelse om, at den erhvervsdrivende skal stille en fortrydelsesfunktion til rådighed for forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende giver mulighed for at indgå aftaler om fjernsalg ved hjælp af en onlinegrænseflade.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 3 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 11 a), foreslås det at indsætte en ny bestemmelse i forbrugerftaleloven om forbrugers mulighed for at fortryde en fjernsalgsaftale ved hjælp af en fortrydelsesfunktion. Det foreslås ligeledes, at der i forsikringsaftaleloven henvises til den foreslåede bestemmelse om fortrydelsesfunktionen i forbrugerftaleloven.

Den foreslåede ændring vil medføre, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion i tilfælde af aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade. Dette skal sikre, at forbrugeren kan fortryde en aftale lige så let, som de kan indgå den. Med henblik herpå skal den erhvervsdrivende stille en fortrydelsesfunktion til rådighed for forbrugeren, som er let for forbrugeren at finde, uafbrudt tilgængelig og klart synlig inden for fortrydelsesfristen. For at lette processen kan den erhvervsdrivende f.eks. tilbyde hyperlinks, der leder forbrugeren til fortrydelsesfunktionen. Hvis forbrugeren har bestilt flere varer eller tjenesteydelser ved samme aftale om fjernsalg, kan den erhvervsdrivende give forbrugeren mulighed for at fortryde en del af aftalen i stedet for hele aftalen, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 37.

Med henblik på at gennemføre nyaffattelsen af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra h, foreslås det endvidere at ændre forbrugerftalelovens bestemmelse om oplysningspligt om fortrydelse for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg. Den foreslåede ændring vil indebære, at den erhvervsdrivende for sådanne aftaler også skal give forbrugeren oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 4 og 19, og § 2, nr. 15, og bemærkningerne hertil.

## 2.3. Oplysningskrav i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugeren

### 2.3.1. Forudgående oplysningspligter

#### 2.3.1.1. Gældende ret

Det følger af forbrugerftalelovens § 14, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, skal give forbrugeren en række oplysninger. De nærmere oplysningsforpligtelser fremgår af bestemmelsens nr. 1-16, hvoraf det bl.a. fremgår,

at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysning om tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris for tjenesteydelsen og den erhvervsdrivendes identitet m.v. Herudover er der fastsat regler om bl.a., hvornår oplysningerne skal gives til forbrugeren, jf. § 14, stk. 2-5. Det følger af § 14, stk. 4, at oplysningerne bl.a. skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale.

Bestemmelsen fastsætter således, hvilke oplysninger erhvervsdrivende skal give forbrugere ved fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser, samt hvornår og på hvilken måde disse oplysninger skal gives, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 142.

For så vidt angår forsikringsaftaleloven fremgår det af lovens § 34 e, stk. 1, at forsikringsselskabet, ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger om bl.a. karakteren af og de væsentligste egenskaber ved forsikringsydelsen og den samlede pris for forsikringsydelsen. De nærmere oplysningsforpligtelser fremgår af bestemmelsens nr. 1-13, som bl.a. også bestemmer, at forsikringsselskabet skal give forbrugeren oplysning om selskabets identitet m.v. Bestemmelsen svarer i vid udstrækning til forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1. Herudover er der fastsat regler om bl.a., hvornår oplysningerne skal gives til forbrugeren, jf. § 34 e, stk. 2-4. Det følger i den forbindelse af stk. 2, at oplysningerne skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige.

### 2.3.1.2. Ændringsdirektivet

Det fremgår af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 1), at den erhvervsdrivende ved aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg til forbrugere i god tid inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, på en klar og forståelig måde skal give forbrugeren en række oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes identitet, den finansielle tjenesteydelsens vigtigste karakteristika og den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende. Oplysningskravene følger i vidt omfang af 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere (direktiv 2002/65/EF) og herved også af henholdsvis forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven. Artikel 16 a, stk. 1, indeholder dog nye oplysningspligter om bl.a. den erhvervsdrivendes kommunikationsmidler, klageadgang og priser, som er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning.

Det følger endvidere af artikel 16 a, stk. 9, at medlemsstaterne kan vedtage eller opretholde strengere bestemmelser vedrørende oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen end dem, der er omhandlet i denne artikel, forudsat at disse bestemmelser er forenelige med EU-retten.

Det fremgår bl.a. af ændringsdirektivets præambelbetragtning nr. 27, at oplysningskravene bør moderniseres og fremtidssikres. Den erhvervsdrivende bør derfor meddele forbru-

geren sit telefonnummer og sin e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der kan omfatte forskellige kommunikationsmetoder, samt oplysninger om, hvortil klager skal indgives. Det følger ligeledes af præambelbetragtningen, at nogle erhvervsdrivende anvender automatisk beslutningstagning til at differentiere priserne mellem forskellige forbrugergrupper, og i visse tilfælde tilpasses priserne forbrugernes individuelle prisfølsomhed. Derfor bør forbrugere, inden de er bundet af en aftale om fjernsalg, informeres om, at prisen på den finansielle tjenesteydelse er personaliseret på grundlag af automatisk beslutningstagning.

Herudover fremgår det af præambelbetragtning nr. 29, at visse finansielle tjenesteydelser kan integrere miljømæssige eller sociale faktorer i deres investeringsstrategi. For at kunne træffe en informeret beslutning bør forbrugeren også informeres om de særlige miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på.

Om forholdet til andre EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, er det fastsat i artikel 16 a, stk. 10, at hvis sådanne retsakter indeholder bestemmelser om de oplysninger, der skal gives til forbrugeren forud for aftalens indgåelse, er det kun bestemmelserne i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser, uanset hvor detaljerede de pågældende bestemmelser er, medmindre andet er fastsat i nævnte EU-retsakt. Hvis den anden EU-retsakt ikke indeholder bestemmelser om oplysning om fortrydelsesret, underretter den erhvervsdrivende forbrugeren om, hvorvidt der foreligger en sådan ret i overensstemmelse med stk. 1, litra p.

### 2.3.1.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ændringsdirektivet indeholder en bestemmelse om, at den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde og i god tid inden, at forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, skal give forbrugeren en række oplysninger. Den nævnte bestemmelse er i vidt omfang en videreførelse af de eksisterende oplysningsforpligtelser i 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, men oplysningskravene moderniseres og fremtidssikres.

Justitsministeriet har ikke fundet anledning til at foreslå strengere bestemmelser vedrørende prækontraktuelle oplysningskrav end dem, der er omhandlet i artikel 16 a, stk. 1. Det vurderes således, at kravene i bestemmelsen afspejler en fornuftig balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og et hensyn om at undgå »information overload« (dvs. overdrevne mængder af informationer). Dog har Justitsministeriet ud fra samme hensyn fundet det hensigtsmæssigt at opretholde de gældende prækontraktuelle oplysningskrav, også i de få tilfælde hvor bestemmelserne på visse punkter går videre end dem, der er omhandlet i artikel 16 a, stk. 1.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel

1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 1), foreslås det at udvide oplysningsforpligtelserne i forbruger-aftaleloven og forsikringsaftaleloven. Gennemførelsen af artikel 16 a, stk. 1, vil herved indebære, at den erhvervsdrivende skal give flere oplysninger til forbrugeren, end hvad der er tilfældet i dag.

Det foreslås således, at den erhvervsdrivende bl.a. skal give forbrugeren oplysninger om sit telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende tilbyder. Herudover foreslås det, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til den erhvervsdrivende og, hvor det er relevant, til den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler. Desuden foreslås det, at der skal gives oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen, og, hvor det er relevant, konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger, og at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning. Endvidere lægges der med lovforslaget bl.a. op til, at den erhvervsdrivende, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for den finansielle tjenesteydelse, skal give oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på.

De foreslåede ændringer vil medføre, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren flere oplysninger end i dag. Dette skal bl.a. bidrage til at sikre, at forbrugeren kan træffe beslutning med fuldt kendskab til de faktiske omstændigheder.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 5-10, og § 2, nr. 3-8, og bemærkningerne hertil.

### 2.3.2. Sprogkrav

#### 2.3.2.1. Gældende ret

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 8, stk. 4, at oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog. Bestemmelsen gælder for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved bl.a. fjernsalg, og hensynet bag bestemmelsen er at sikre, at oplysningerne let kan forstås af forbrugeren, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 139.

For at en markedsføring anses for at være foretaget på dansk, må der skulle være tale om markedsføring af et vist omfang, således at forbrugers indgåelse af aftalen, selvom dette ikke konkret kan dokumenteres, kunne være motive-ret af den pågældende markedsføring, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 139.

Forsikringsaftaleloven indeholder ikke regler om, at de op-

lysninger, som forsikrings-selskabet skal give forbrugeren, skal afgives på et bestemt sprog, uanset markedsføring.

#### 2.3.2.2. Ændringsdirektivet

Det følger af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 2), at medlemsstaterne kan opretholde eller indføre sprogkrav vedrørende de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, i deres nationale ret for at sikre, at sådanne oplysninger let kan forstås af forbrugeren. Af bestemmelsens stk. 1 fremgår det, at den erhvervsdrivende ved aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg til forbrugere i god tid inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, på en klar og forståelig måde skal give forbrugeren en række oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes identitet, den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika og den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, jf. nærmere herom lovforslagets pkt. 2.3.1.2.

#### 2.3.2.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Justitsministeriet finder det nærliggende at tage udgangspunkt i sprogkravet i henhold til forbrugerftalelovens § 8, stk. 4, som gælder for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved bl.a. fjernsalg. Det følger heraf, at oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 2), foreslås det herved at indføre sprogkrav i forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven vedrørende de oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Gennemførelsen af bestemmelsen om sprogkrav i dansk ret vil således være udtryk for overimplementering af direktivet på dette punkt.

Det foreslås således, at oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog. Der vil dermed ikke gælde en ubetinget pligt til at give de forudgående oplysninger på dansk.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt vil være forpligtet til at give oplysninger på dansk til forbrugeren forud for indgåelse af aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvis den

erhvervsdrivende har markedsført den finansielle tjenesteydelse på dansk.

For at en markedsføring anses for at være foretaget på dansk, må der skulle være tale om markedsføring af et vist omfang, således at forbrugers indgåelse af aftalen, selvom dette ikke konkret kan dokumenteres, kunne være motiveret af den pågældende markedsføring. Der henvises i den forbindelse til bemærkningerne til forbrugeraftalelovens § 8, stk. 4, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 139.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 14, og § 2, nr. 12, og bemærkningerne hertil.

### 2.3.3. Taletelefoni

#### 2.3.3.1. Gældende ret

Det følger af forbrugerftalelovens § 14, stk. 3, 1. pkt., at hvis den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende samt om det kommercielle formål med henvendelsen.

Af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 3, 1. pkt., fremgår det, at hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren ved begyndelsen af ethvert opkald fra forsikringssselskabet have oplysning om selskabets navn samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til selskabet samt om det kommercielle formål med henvendelsen.

Den erhvervsdrivende skal herved altid ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om bl.a. sit navn og om det kommercielle formål med henvendelsen.

#### 2.3.3.2. Ændringsdirektivet

Det følger af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 3), at i tilfælde af taletelefoni skal den erhvervsdrivendes navn og det kommercielle formål med den henvendelse, den erhvervsdrivende har foretaget, gives udtrykkeligt ved begyndelsen af enhver telefonisk henvendelse til forbrugeren. Det følger endvidere af bestemmelsen, at den erhvervsdrivende skal orientere forbrugeren, når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget.

Det fremgår bl.a. af præambelbetragtning nr. 26, at anvendelsen af fjernkommunikationsteknikker rummer gode muligheder for at skaffe oplysninger og bør ikke uberettiget begrænse de oplysninger, der gives forbrugeren. Ved brug af taletelefoni kan den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke, nøjes med kun at give et

begrænset antal oplysninger forud for aftalens indgåelse, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg. Den erhvervsdrivende bør give de resterende oplysninger umiddelbart efter aftalens indgåelse.

#### 2.3.3.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ændringsdirektivet indeholder en bestemmelse om, at den erhvervsdrivende i tilfælde af taletelefoni udtrykkeligt og ved begyndelsen af enhver telefonisk henvendelse til forbrugeren skal give oplysninger om den erhvervsdrivendes navn og det kommercielle formål med henvendelsen. Når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget, skal den erhvervsdrivende også orientere forbrugeren herom.

Bestemmelsen er i vidt omfang en videreførelse af gældende ret. Det fremgår herved af 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere (direktiv 2002/65/EF), at leverandørens (den erhvervsdrivende) identitet og det kommercielle formål med leverandørens opkald skal fremgå helt tydeligt ved begyndelsen af enhver samtale med forbrugeren, når der anvendes taletelefoni. Den relevante bestemmelse herom er implementeret i forbrugerftaleloven (§ 14, stk. 3) og forsikringsaftaleloven (§ 34 e, stk. 3).

Det følger supplerende og som noget nyt i ændringsdirektivet, at den erhvervsdrivende skal orientere forbrugeren, når opkaldet bliver eller kan blive optaget.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 3), foreslås det i forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven at indføre den sidste del af bestemmelsen vedrørende forpligtelsen til at orientere forbrugeren om eventuel optagelse i tilfælde af taletelefoni.

Det foreslås således, at den erhvervsdrivende skal orientere forbrugeren herom, når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget.

Den foreslåede ændring vil bevirke, at den erhvervsdrivende, når der rettes telefonisk henvendelse til forbrugeren med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, herunder en forsikringsydelse – foruden at skulle give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet m.v. og det kommercielle formål med henvendelsen – tillige skal orientere forbrugeren, såfremt opkaldet bliver optaget eller kan blive optaget.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 11, og § 2, nr. 10, og bemærkningerne hertil.

### 2.3.4. Påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg

#### 2.3.4.1. Gældende ret

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 14, stk. 4, at de op-

lysninger, den erhvervsdrivende skal give forbrugeren, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal gives i rimelig tid, inden aftalen indgås, og at oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det fremgår endvidere af bestemmelsen, at det klart skal fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og at oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Det følger af bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingsstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 145, at der er tale om en videreførelse af den dagældende § 11, stk. 3, jf. § 13, stk. 3.

Af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 2, fremgår det, at de oplysninger, forsikringsselskabet skal give forbrugeren inden der indgås en forsikringsaftale ved fjernsalg, skal gives i rimelig tid, inden aftalen indgås, og at oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det fremgår endvidere af bestemmelsen, at det klart skal fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og at oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Bestemmelsen svarer til forbrugeraftalelovens § 14, stk. 4.

#### 2.3.4.2. Ændringsdirektivet

Det fremgår af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 5), at såfremt de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, gives mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg, skal medlemsstaterne kræve, at den erhvervsdrivende sender forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med artikel 16 b (fortrydelsesreglerne i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser). Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg. Det fremgår desuden af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 1), at den erhvervsdrivende ved aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg til forbrugere i god tid inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg eller et tilsvarende tilbud, på en klar og forståelig måde skal give forbrugeren en række oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes identitet, den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika og den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, jf. nærmere herom lovforslagets pkt. 2.3.1.2.

Det følger af ændringsdirektivets præambelbetragtning nr. 26, at der af hensyn til gennemsigtigheden bør fastsættes krav for, hvornår oplysningerne bør gives til forbrugeren forud for indgåelsen af aftalen om fjernsalg, og hvordan disse oplysninger bør nå frem til forbrugeren. Herudover frem-

går det af præambelbetragtningen, at hvis oplysningerne gives mindre end én dag før indgåelsen af aftalen om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, bør den erhvervsdrivende være forpligtet til på et varigt medium at minde forbrugeren om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. I tilfælde af at oplysningerne forud for aftaleindgåelsen gives mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg, bør den erhvervsdrivende, på et varigt medium, mellem én og syv dage efter aftalens indgåelse minde forbrugeren om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg.

#### 2.3.4.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ændringsdirektivet indeholder en bestemmelse om, at den erhvervsdrivende – i tilfælde af at oplysningerne forud for aftaleindgåelsen gives mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af en aftale om fjernsalg – på et varigt medium og mellem én og syv dage efter aftalens indgåelse, skal minde forbrugeren om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 5), foreslås det, at der indsættes et 3. og 4. pkt. i henholdsvis forbrugeraftalelovens § 14, stk. 4, og forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 2.

De foreslåede ændringer af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 4, og forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 2, vil medføre, at den erhvervsdrivende, såfremt de oplysninger, der er omhandlet i bestemmelsernes stk. 1 (de forudgående oplysninger) gives mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg, skal sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg og om den procedure, der skal følges for at fortryde. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af fjernsalgsaftalen.

De foreslåede ændringer vil indebære, at den erhvervsdrivende skal minde forbrugeren om muligheden for at fortryde fjernsalgsaftalen og om proceduren i forbindelse med udøvelse af fortrydelsesretten, hvis den erhvervsdrivende først iagttager sin forudgående oplysningsforpligtelse mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg.

Den foreslåede ændring vil desuden medføre, at påmindelsen skal gives til forbrugeren på et varigt medium senest syv dage efter aftaleindgåelsen. Ved et varigt medium skal forstås ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. bl.a. forbrugeraftalelovens § 3, nr. 8.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 12, og § 2, nr. 9, og bemærkningerne hertil.

### 2.3.5. Forbrugere med handicap

#### 2.3.5.1. Gældende ret

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 15, stk. 1, 1. pkt., at de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Ved et »varigt medium« forstås ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. forbrugerftalelovens § 3, nr. 8. Bestemmelsen indebærer herved, at der opstilles formkrav til den erhvervsdrivendes meddelelse af oplysninger til forbrugeren ved indgåelse af fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Det fremgår desuden af lovens § 14, stk. 4, 1. pkt., at de i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Endvidere følger det af bestemmelsens 2. pkt., at oplysningerne bl.a. skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer. Det følger herunder af almindelige aftaleretlige regler om vedtagelse, at aftalevilkår for at kunne blive lagt til grund som en del af parternes aftale skal præsenteres for forbrugeren forud for indgåelse af aftalen.

Af forsikringsaftalelovens § 34 f, stk. 1, 1. pkt., fremgår det, at de i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger inden indgåelse af fjernsalgsaftalen skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Det følger af lovens § 34 e, stk. 2, 1. pkt., at de i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og at oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer, jf. bestemmelsens 2. pkt.

Hverken forbrugerftalelovens § 14, stk. 4, 2. pkt., eller forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 2, 2. pkt., omfatter specifikt forbrugere med handicap, herunder synshandicap. Det fremgår i stedet af bestemmelserne, at den erhvervsdrivende bl.a. skal give oplysningerne på en måde, som tager særligt hensyn til umyndige personer.

#### 2.3.5.2. Ændringsdirektivet

Det fremgår af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 6, 1. afsnit), at de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, skal stilles til rådighed for forbrugeren på et varigt medium og skal være

letlæselige. Det følger af bestemmelsens 2. afsnit, at de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, efter anmodning skal gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.

Af præambelbetragtning nr. 30 fremgår det bl.a., at alle oplysninger forud for aftaleindgåelsen bør gives på et varigt medium i et læsbart format og på en sådan måde, at oplysningerne både er letforståelige for forbrugeren og er i et læsbart format. Ved et »læsbart format« forstås, at det er skrevet med en læsbar skriftstørrelse og i farver, der ikke mindsker oplysningernes forståelighed, herunder når dokumentet forelægges, udskrives eller fotokopieres i sort-hvid. Desuden bør alt for lange og komplekse beskrivelser, lille skrift og overdreven brug af hyperlinks så vidt muligt undgås, da det er metoder, der hæmmer forbrugernes forståelse.

#### 2.3.5.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Det er Justitsministeriets opfattelse, at det allerede i dag følger af forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven samt af almindelige aftaleretlige regler om vedtagelse, at forbrugeren skal modtage oplysninger fra den erhvervsdrivende på en egnet og forståelig måde, og det fremgår endvidere af forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven, at oplysningerne skal være meddelt forbrugeren på et varigt medium. Det er således Justitsministeriets vurdering, at artikel 16 a, stk. 6, 1. afsnit, ikke giver anledning til at foretage ændringer af forbrugerftaleloven eller forsikringsaftaleloven.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 6, 2. afsnit), foreslås det dog at tydeliggøre i forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven, at de oplysninger, der skal gives til forbrugeren, inden der indgås en fjernsalgsaftale, efter anmodning skal gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.

Den foreslåede bestemmelse vil indebære, at den erhvervsdrivende i forbindelse med, at der meddeles oplysninger til forbrugeren forud for aftaleindgåelsen vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal give oplysningerne til en forbruger med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format, hvis forbrugeren anmoder herom. Det vil f.eks. kunne ske ved, at oplysningerne bliver skrevet med en læsbar skriftstørrelse og i farver, der ikke mindsker oplysningernes forståelighed, herunder når dokumentet forelægges, udskrives eller fotokopieres i sort-hvid, jf. ændringsdirektivets præambelbetragtning nr. 30.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at den erhvervsdrivende vil være forpligtet til at tage hensyn til en forbrugers handicap, når der meddeles oplysninger til forbrugeren, hvis forbrugeren anmoder herom.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 16, og § 2, nr. 13, og bemærkningerne hertil.



### 2.3.6. Lagdeling

#### 2.3.6.1. Gældende ret

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke regler om lagdeling af de oplysninger den erhvervsdrivende skal give forbrugeren, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse. Ved »lagdeling« forstås tilfælde, hvor visse oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen betragtes som centrale elementer og dermed placeres på en fremtrædende måde i første lag, og andre detaljerede dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen præsenteres i ledsagende lag.

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 15, stk. 1, 1. pkt., at de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Det fremgår herudover af § 14, stk. 4, 1. pkt., at de nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og at oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige.

Forsikringsaftaleloven indeholder ligeledes ikke regler om lagdeling af de oplysninger, som forsikringsselskabet skal give forbrugeren, inden der indgås en forsikringsaftale ved fjernsalg. Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 f, stk. 1, 1. pkt., at de i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Af lovens § 34 e, stk. 2, 1. pkt., fremgår det, at de i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og at oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige.

#### 2.3.6.2. Ændringsdirektivet

Det fremgår af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 7), at med undtagelse af de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, litra a, f, g, k og p, dvs. oplysninger om den erhvervsdrivendes identitet, den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika, den samlede pris for den finansielle tjenesteydelse m.v. samt oplysninger om hvorvidt der er fortrydelsesret m.v., har den erhvervsdrivende ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk. Såfremt oplysningerne er lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de i stk. 1 omhandlede oplysninger som ét enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

Af præambelbetragtning nr. 31 fremgår det, at oplysningskravene bør tilpasses, således at der tages hensyn til visse mediers tekniske begrænsninger, såsom de begrænsninger, der er forbundet med antallet af tegn på visse mobiltelefon-skærme. I forbindelse med mobiltelefon-skærme, hvor den erhvervsdrivende har tilpasset indholdet og præsentationen af onlinegrænsefladen til sådanne enheder, bør følgende oplysninger gives på forhånd og så fremtrædende som muligt:

oplysninger om den erhvervsdrivendes identitet, de vigtigste karakteristika ved den finansielle tjenesteydelse til forbrugere, den samlede pris, som forbrugeren skal betale den erhvervsdrivende for den finansielle tjenesteydelse, herunder alle afgifter, der er betalt via den erhvervsdrivende, eller, hvis det ikke er muligt at angive en nøjagtig pris, grundlaget for beregningen af prisen, der gør det muligt for forbrugeren at kontrollere den, og om, hvorvidt der foreligger fortrydelsesret, herunder betingelser, frister og procedurer for udøvelse af denne ret. Resten af oplysningerne kan være lagdelte. Alle oplysninger bør imidlertid gives på et varigt medium inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

Det følger endvidere af præambelbetragtning nr. 32, at når der gives oplysninger forud for aftaleindgåelsen ad elektronisk vej, bør sådanne oplysninger fremlægges på en klar og forståelig måde. I den forbindelse kan oplysningerne fremhæves, indrammes og kontekstualiseres effektivt på skærmen. Lagdelingsteknikken, hvor visse oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen betragtes som centrale elementer og dermed placeres på en fremtrædende måde i første lag, og andre detaljerede dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen præsenteres i ledsagende lag, er blevet afprøvet og har vist sig at være nyttig i forbindelse med visse finansielle tjenesteydelser. Når der gøres brug af lagdelingsteknikken i henhold til dette direktiv, bør den erhvervsdrivende i det første lag af de elektroniske midler mindst angive den erhvervsdrivendes navn og erhvervsmaessige hovedaktivitet, den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika, den samlede pris, som forbrugeren skal betale, at der kan være andre afgifter eller omkostninger, og hvorvidt der er fortrydelsesret. De øvrige oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen kan vises i andre lag. Af præambelbetragtningen fremgår det endvidere, at når der anvendes lagdeling, bør alle oplysninger være let tilgængelige for forbrugeren, og anvendelsen af ledsagende lag bør ikke aflede kundens opmærksomhed fra dokumentets indhold og bør ikke skjule centrale oplysninger. Det bør være muligt at udskrive alle dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen i ét enkelt dokument.

I præambelbetragtning nr. 33 er det anført, at en anden mulig måde at give oplysninger forud for aftaleindgåelsen på ad elektronisk vej er ved hjælp af indholdsfortegnelsen med overskrifter, der kan udvides. På det øverste niveau kan forbrugeren f.eks. se de overordnede emner, som hver især kan udvides, når der klikkes på det, så forbrugeren dirigeres til en mere detaljeret præsentation af de relevante oplysninger. På denne måde har forbrugeren alle de nødvendige oplysninger på ét sted og har samtidig kontrol over, hvad der ses og hvornår. Forbrugeren bør have mulighed for at downloade hele dokumentet med oplysninger forud for aftaleindgåelsen og gemme det som et selvstændigt dokument.

#### 2.3.6.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Det er Justitsministeriets opfattelse, at omfanget af muligheden for at benytte lagdelingsteknikken bør ses i sammenhæng med de oplysninger, den erhvervsdrivende i medfør af forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven kan nøjes med at give forbrugeren, når den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse.

I tilfælde, hvor den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, kan den erhvervsdrivende nøjes med at give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med forbrugeren samtykke nøjes med at give oplysninger om tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris for tjenesteydelsen m.v., hvorvidt der er fortrydelsesret og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten m.v., eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter m.v., og – hvad angår forbrugerftaleloven – det beløb, som kan afkræves forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale. Den fulde oplysningspligt skal dog opfyldes efterfølgende i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med forbrugerftalelovens § 15 og forsikringsaftalelovens § 34 f.

Justitsministeriet finder det bl.a. på den baggrund hensigtsmæssigt at fastsætte, at disse oplysninger heller ikke skal være omfattet af den erhvervsdrivendes ret til lagdeling.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 7), foreslås det, at med undtagelse af den erhvervsdrivendes navn og erhvervsretlige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervsretlige hovedaktivitet for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der vedrører tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris for tjenesteydelsen m.v., hvorvidt der er fortrydelsesret og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten m.v., eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter m.v., og – hvad angår forbrugerftaleloven – det beløb, som kan afkræves forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale, har den erhvervsdrivende ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk. Hvis oplysningerne er lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive alle de oplysninger, den erhvervsdrivende skal give forbrugeren forud for aftaleindgåelsen som ét enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren får forelagt alle oplysninger, inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

Den foreslåede bestemmelse vil indebære, at den erhvervsdrivende i forbindelse med, at der meddeles oplysninger til forbrugeren forud for aftaleindgåelsen, vil have ret til at lagdele de fleste oplysninger, når de gives elektronisk. Det vil være et krav, at det skal være muligt for forbrugeren

at se, gemme og udskrive alle oplysningerne som ét enkelt dokument.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at den erhvervsdrivende fremover vil kunne placere de mest centrale oplysninger på en fremtrædende måde og præsentere øvrige oplysninger i ledsagende lag, når der gives oplysninger forud for aftaleindgåelsen ad elektronisk vej. Muligheden for brug af lagdelingsteknikken vil imidlertid ikke omfatte oplysninger om den erhvervsdrivendes identitet, tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris for tjenesteydelsen m.v., hvorvidt der er fortrydelsesret og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten m.v., eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter m.v. og – hvad angår forbrugerftaleloven – det beløb, som kan afkræves forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 15, og § 2, nr. 12, og bemærkningerne hertil.

## **2.4. Fortrydelsesret i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og betaling af tjenesteydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten**

### *2.4.1. Gældende ret*

Reglerne om fortrydelsesfristen og dens beregning m.v. fremgår af forbrugerftalelovens § 19. Det følger af bestemmelsens stk. 1, 1. pkt., at forbrugeren fortrydelsesfrist er 14 dage. Ved aftaler om individuel pensionsordning er fortrydelsesfristen dog forlænget til 30 dage. Det fremgår endvidere af bestemmelsen, at der ikke kan stilles krav om, at årsagen til fortrydelsen angives, jf. § 19, stk. 1, 2. pkt. Den periode, hvori fortrydelsesretten kan udøves, løber som udgangspunkt fra den dag, hvor aftalen indgås, hvis den vedrører en tjenesteydelse (herunder en finansiel tjenesteydelse), jf. § 19, stk. 2, nr. 1.

Det fremgår af § 19, stk. 3, 2. pkt., at fortrydelsesperioden for så vidt angår en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse først løber fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysninger i henhold til § 15, jf. dog stk. 5. Henvisningen til bestemmelsen i stk. 5 indebærer, at fortrydelsesretten alene gælder, indtil aftalen efter forbrugeren udtrykkelige samtykke er blevet helt opfyldt af begge parter.

For så vidt angår varer og ikkefinansielle tjenesteydelser er der, hvis visse oplysninger ikke er givet til forbrugeren på et varigt medium, fastsat en absolut fortrydelsesfrist, jf. § 19, stk. 4, hvorefter den periode, hvori fortrydelsesretten kan udøves, senest udløber efter 12 måneder og 14 dage.

Det er anført i bemærkningerne til bestemmelsen, at den absolute fortrydelsesfrist ikke finder anvendelse på aftaler om finansielle tjenesteydelser, da 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugeren ikke gav mulighed for at fastsætte en længste frist for fortrydelsesrettens

udnyttelse, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 153 f.

Hvad angår betaling af tjenesteydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten følger det af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 1, at ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret, hvis 1) aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, jf. § 10, stk. 3, og § 13, stk. 3, og 2) den erhvervsdrivende godtgør, at forbrugeren er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om det beløb, der skal betales, jf. § 8, stk. 1, nr. 11 og 15, og § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.

En mangelfuld opfyldelse af oplysningspligten vil samtidig være ensbetydende med, at fortrydelsesfristen ikke begynder at løbe, hvorfor forbrugeren vil kunne fortryde aftalen efter længere tids forløb, uden at den erhvervsdrivende kan kræve betaling for den i fortrydelsesperioden leverede ydelse. Det er Justitsministeriets vurdering, at almindelige aftaleretlige grundsætninger, herunder den almindelige pligt til loyal og rimelig hensyntagen til medkontrahenten, dog kan sætte visse begrænsninger for forbrugers udnyttelse af sådanne situationer, jf. nærmere herom Folketingstidende 2003-04, tillæg A, side 7608.

Det er i medfør af forbrugeraftalelovens § 25, stk. 2, 1. pkt., bestemt, at det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse. Det følger af stk. 2, 2. pkt., at hvis den samlede pris, der er fastsat i aftalen, er urimelig høj, skal det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, beregnes på grundlag af markedsværdien af det leverede.

Om forbrugers forpligtelser i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten følger det af lovens § 25, stk. 4, at ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse skal forbrugeren snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som forbrugeren måtte have modtaget af den erhvervsdrivende.

En tilsvarende pligt er pålagt den erhvervsdrivende, som ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, hvor forbrugeren helt eller delvis har betalt for tjenesteydelsen, med fradrag af et eventuelt beløb efter § 25, stk. 1 og 2, skal tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen, jf. § 23, 1. pkt. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt, og senest 30 dage efter at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til den erhvervsdrivende, jf. bestemmelsens 2. pkt.

Af forsikringsaftalelovens § 34 j, stk. 1, fremgår det, at hvis forbrugeren vil bruge sin fortrydelsesret, skal den pågældende underrette forsikringsselskabet herom inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage.

Det følger af bestemmelsens stk. 2, at fristen ved tilbagetrædelse fra en forsikringsaftale, der er indgået ved fjernsalg, regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) Den dag, hvor aftalen indgås, ved aftaler om livsforsikring dog den dag, hvor forbrugeren har fået meddelelse om aftalens indgåelse, eller 2) Den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter reglerne om oplysningspligt (§§ 34 d-34 f) påhviler forsikringsselskabet at give på papir eller andet varigt medium.

Det er i medfør af forsikringsaftalelovens § 34 k, stk. 1, bestemt, at forsikringsselskabet ikke kan gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren, hvis forbrugeren træder tilbage fra aftalen i medfør af §§ 34 i og 34 j, jf. dog stk. 2. Det følger af stk. 2, at ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale, hvor fortrydelsesfristen beregnes efter § 34 j, stk. 2, nr. 2, kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, der er leveret til forbrugeren efter forløbet af 14 dage fra aftalens indgåelse, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning 30 dage fra aftalens indgåelse. Det er dog en forudsætning herfor, 1) at forsikringsselskabet godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med § 34 f på varigt medium er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales, og 2) at det beløb, som forbrugeren pålægges at betale, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.

Af bestemmelsens stk. 3 fremgår det, at hvis forbrugeren har betalt helt eller delvis, skal forsikringsselskabet med fradrag af et eventuelt beløb efter stk. 2 tilbagebetale det modtagne, når forbrugeren træder tilbage fra aftalen. Tilbagebetaling skal ske snarest muligt og senest 30 dage efter, at forbrugers underretning om tilbagetrædelsen er kommet frem til selskabet.

Forbrugeren skal snarest muligt og senest 30 dage efter afsendelsen af meddelelse om tilbagetrædelsen tilbagelevere ethvert beløb eller formuegode, som den pågældende måtte have modtaget af selskabet, jf. stk. 4.

#### 2.4.2. Ændringsdirektivet

Det fremgår af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 b, stk. 1, 1. afsnit), at medlemsstaterne påser, at forbrugeren har en frist på 14 kalenderdage til at fortryde en aftale uden bod og uden at skulle give en begrundelse. Denne frist forlænges til 30 kalenderdage i aftaler om fjernsalg vedrørende individuelle pensionsordninger. Det følger af stk. 1, 2. afsnit, at den fortrydelsesfrist, der er omhandlet i 1. afsnit, løber enten: a) fra dagen for indgåelse af aftalen om fjernsalg, eller b) fra den dag, hvor forbrugeren modtager aftalevilkårene og -betingelserne samt oplysningerne i henhold til artikel 16 a, hvis dette tidspunkt er senere end det, der er nævnt i dette afsnits litra a.

Herudover følger det af stk. 1, 3. afsnit, at hvis forbrugeren ikke har modtaget aftalevilkårene og -betingelserne samt

oplysningerne i overensstemmelse med artikel 16 a, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg. Dette gælder ikke, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med artikel 16 a, stk. 1, litra p.

Af præambelbetragtning nr. 35 fremgår det, at fortrydelsesfristen bør udløbe 14 kalenderdage efter enten dagen for indgåelsen af aftalen om fjernsalg, eller dagen hvor forbrugeren modtager både oplysningerne forud for aftaleindgåelsen og får aftalevilkårene og -betingelserne, hvis denne dag er senere end datoen for indgåelsen af aftalen om fjernsalg. Denne frist bør forlænges til 30 kalenderdage i aftaler om fjernsalg vedrørende individuelle pensionsordninger. For at øge retssikkerheden bør fortrydelsesfristen, hvis forbrugeren hverken har modtaget oplysningerne forud for aftaleindgåelsen eller aftalevilkårene og -betingelserne, udløbe senest 12 måneder og 14 kalenderdage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg. Fortrydelsesfristen bør ikke udløbe, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret om fortrydelsesretten på et varigt medium.

I artikel 16 b, stk. 2, opregnes hvilke typer af finansielle tjenesteydelser, hvor fortrydelsesretten ikke finder anvendelse. Det gælder bl.a. finansielle tjenesteydelser til forbrugere, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet, som den erhvervsdrivende ikke har nogen indflydelse på, og som kan forekomme i fortrydelsesperioden, f.eks. tjenesteydelser i forbindelse med værdipapirer m.v.

Stk. 3 fastsætter, at forbrugeren anses for at have udøvet sin fortrydelsesret inden for den fortrydelsesfrist, der er omhandlet i stk. 1, hvis vedkommende har sendt meddelelsen om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fristen er udløbet. Af stk. 4 fremgår det, at hvis en accessorisk tjenesteydelse i forbindelse med aftalen om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser leveres af den erhvervsdrivende eller af en tredjepart på grundlag af en aftale mellem denne tredjepart og den erhvervsdrivende, er forbrugeren ikke bundet af den accessoriske aftale, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i henhold til denne artikel. Hvis forbrugeren vælger at opsiges den accessoriske aftale, skal det være omkostningsfrit for forbrugeren.

Det følger af stk. 5, at den pågældende artikel i direktivet ikke berører national ret, hvorefter udførelsen af aftalen først kan påbegyndes efter et nærmere angivet tidsrum.

Om forholdet til andre EU-retsakter, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, følger det af artikel 16 b, stk. 6, at hvis sådanne retsakter indeholder bestemmelser om fortrydelsesret, er det kun bestemmelserne om fortrydelsesret i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på de pågældende specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i denne anden EU-retsakt. Hvis denne anden EU-retsakt giver medlemsstaterne ret til at vælge mellem fortrydelsesret og et alternativ såsom betænkningstid, finder kun de tilsvarende bestemmelser i den pågældende EU-rets-

akt anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i denne anden EU-retsakt.

Det er endvidere i artikel 16 b, stk. 7, bestemt, at medlemsstaterne uanset denne artikel kan vælge i stedet at anvende følgende bestemmelser på følgende finansielle tjenesteydelser for så vidt angår fortrydelsesret eller betænkningstid: a) artikel 14, stk. 6, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU (boligkreditdirektivet) på kreditaftaler, der er undtaget fra nævnte direktivs anvendelsesområde ved artikel 3, stk. 2, og b) artikel 26 og 27 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2225 (forbrugerkreditdirektivet) på kreditaftaler, der er undtaget fra nævnte direktivs anvendelsesområde ved artikel 2, stk. 2.

Af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 c), fremgår det, at forbrugeren under visse betingelser kan blive pålagt at betale for den tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende reelt har leveret i henhold til aftalen om fjernsalg, hvis forbrugeren udøver sin fortrydelsesret i henhold til artikel 16 b. Det fremgår af bestemmelsen, at beløbet ikke må ikke overstige et beløb, som står i forhold til omfanget af den tjenesteydelse, der allerede er leveret, sammenlignet med den fulde opfyldelse af aftalen om fjernsalg, og at beløbet under ingen omstændigheder må være af en sådan karakter, at det kan opfattes som en bod, jf. artikel 16 c, stk. 1, litra a og b.

Herudover kan medlemsstaterne fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves nogen form for betaling, hvis vedkommende fortryder en forsikringsaftale, jf. stk. 2.

Det følger af stk. 3, at den erhvervsdrivende ikke kan kræve, at forbrugeren betaler et beløb i henhold til denne artikels stk. 1, medmindre den erhvervsdrivende kan godtgøre, at forbrugeren i overensstemmelse med artikel 16 a, stk. 1, litra p, på behørig vis er blevet oplyst om det beløb, som skal betales. Den erhvervsdrivende må dog ikke afkræve denne betaling, hvis den erhvervsdrivende begyndte at opfylde aftalen inden fortrydelsesfristens udløb i henhold til artikel 16 b, stk. 1, uden at forbrugeren har anmodet herom.

Bestemmelsens stk. 4 og 5 regulerer parternes forpligtelser, når forbrugeren har udøvet sin fortrydelsesret. Parterne er som udgangspunkt forpligtet til at refundere ethvert beløb, som de måtte have modtaget i forbindelse med indgåelsen af aftalen om fjernsalg, uden unødigt forsinkelse og senest inden for 30 kalenderdage.

#### *2.4.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

Det følger af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 b, stk. 7), at medlemsstaterne kan vælge at anvende artikel 14, stk. 6, i direktiv 2014/17/EU (boligkreditdirektivet) på aftaler, som er undtaget fra boligkreditdirektivets anvendelsesområde efter boligkreditdirektivets artikel 3, stk. 2. Ligeledes giver direktivets artikel 16 b, stk. 7, medlemsstaterne mulighed for at anven-

de forbrugerkreditdirektivets artikel 26 og 27 på aftaler, som er undtaget fra forbrugerkreditdirektivets anvendelsesområde efter forbrugerkreditdirektivets artikel 2, stk. 2.

For så vidt angår forholdet til boligkreditdirektivet kan Justitsministeriet hertil bemærke, at undtagelserne fra boligkreditdirektivets anvendelsesområde, jf. herved direktivets artikel 3, stk. 2, ikke er gennemført i kreditaftaleloven. I forbindelse med gennemførelsen af boligkreditdirektivet blev det herved vurderet, at undtagelserne fra anvendelsesområdet ikke burde gennemføres i dansk ret. I det omfang denne type kreditter ydes på det danske marked, er det vurderingen, at der for disse forbrugere vil være samme behov for forbrugerbeskyttelse, som følger af boligkreditdirektivets regler i øvrigt, jf. Folketingstidende 2014-15 (1. samling), tillæg A, L 154 som fremsat, side 49.

For så vidt angår forholdet til forbrugerkreditdirektivet kan Justitsministeriet bemærke, at man i dansk ret har valgt at udvide kreditaftalelovens anvendelsesområde i forhold til, hvad der gælder efter forbrugerkreditdirektivet af 2008. Det kan for eksempel nævnes, at der for kreditaftalelovens anvendelsesområde hverken gælder en nedre eller øvre grænse for aftalens værdi svarende til den undtagelse, der efter forbrugerkreditdirektivet gælder i medfør af direktivets artikel 2, stk. 2, litra c, og som videreføres delvist med det nye forbrugerkreditdirektiv af 2023, hvorefter dette direktiv ikke finder anvendelse på kreditaftaler med et samlet kreditbeløb på over 100.000 euro.

Der er på den baggrund Justitsministeriets opfattelse, at der ikke er behov for at udnytte muligheden i ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 b, stk. 7), for så vidt angår forholdet til boligkreditdirektivet og forbrugerkreditdirektivet. Det bemærkes i den forbindelse, at mange af de kreditaftaler, som er undtaget fra direktivernes anvendelsesområde, er omfattet af kreditaftaleloven, og herved tillige er omfattet af kreditaftalelovens betænkings- og fortrydelsesregler.

Hvad angår fjernsalg af de finansielle tjenesteydelser i form af kreditaftaler, som ikke omfattes af kreditaftaleloven, kan Justitsministeriet bemærke, at disse aftaler i udgangspunktet vil være omfattet af forbrugerrettighedsdirektivets (og dermed forbrugeraftalelovens) bestemmelser om fortrydelsesret.

For så vidt angår betaling af tjenesteydelser leveret inden udøvelsen af fortrydelsesretten, jf. artikel 16 c, er det Justitsministeriets vurdering, at reglerne udgør en fuld videreførelse af de tilsvarende regler i direktivet fra 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, og at forholdet som følge heraf allerede i dag er reguleret i bl.a. forbrugeraftaleloven, jf. navnlig lovens § 25.

Justitsministeriet bemærker i relation til medlemsstaternes mulighed for at fastsætte, at forbrugeren ikke kan afkræves nogen form for betaling, hvis vedkommende fortryder en forsikringsaftale, jf. artikel 16 c, stk. 2, at bestemmelsen

er en videreførelse af artikel 7, stk. 2, i 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, og at bestemmelsen er gennemført ved § 34 k, stk. 1, i forsikringsaftaleloven. Det fremgår af bestemmelsen, at træder forbrugeren tilbage fra aftalen i medfør af §§ 34 i og 34 j, kan forsikringsselskabet ikke gøre krav vedrørende aftalen gældende mod forbrugeren, jf. dog stk. 2. Efter § 34, k, stk. 2, er der således fastsat visse undtagelser til stk. 1. Det fremgår af § 34 k, stk. 2, at ved tilbagetræden fra en fjernsalgsaftale, hvor fortrydelsesfristen beregnes efter § 34 j, stk. 2, nr. 2, kan forbrugeren pålægges at betale for den del af ydelsen, der er leveret til forbrugeren efter forløbet af 14 dage fra aftalens indgåelse, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning 30 dage fra aftalens indgåelse. Det er dog en forudsætning herfor, at 1) forsikringsselskabet godtgør, at forbrugeren i overensstemmelse med § 34 f på varigt medium er blevet oplyst om fortrydelsesretten og om beregningsmåden for det beløb, der skal betales, og 2) at det beløb, som forbrugeren pålægges at betale, står i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse. Justitsministeriet finder på det foreliggende grundlag ikke anledning til at foreslå ændringer af de regler, som er fastsat i forsikringsaftaleloven.

Det er Justitsministeriets vurdering, at forbrugeraftalelovens og forsikringsaftalelovens regler om fortrydelsesfristens længde og dens beregning m.v. i det væsentligste svarer til artikel 16 b. Forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven indeholder imidlertid ikke regler om en absolut fortrydelsesfrist i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 b, stk. 1), foreslås det, at det i forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven bestemmes, at fortrydelsesfristen, hvis forbrugeren ikke har modtaget de krævede oplysninger forud for aftaleindgåelsen, under alle omstændigheder udløber 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg vedrørende den finansielle tjenesteydelse, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret.

Den foreslåede ændring vil medføre, at der som udgangspunkt vil gælde en absolut fortrydelsesfrist i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, også selvom forbrugeren ikke har modtaget de forudgående oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren. Det vil f.eks. omfatte tilfælde, hvor forbrugeren ikke er blevet oplyst om tjenesteydelsens, herunder forsikringsydelsens, vigtigste egenskaber.

Henvisningen til de forudgående (prækontraktuelle) oplysninger om forbrugers fortrydelsesret indebærer dog, at fortrydelsesfristen ikke vil udløbe, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret behørigt om sin fortrydelsesret. I disse tilfælde vil forbrugeren således kunne fortryde aftalen, selvom der er forløbet mere end 12 måneder og 14 dage efter

indgåelse af aftalen om fjernsalg vedrørende en finansiel tjenesteydelse.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 17, og § 2, nr. 16, og bemærkningerne hertil.

## 2.5. Fuldstående redegørelser

### 2.5.1. Gældende ret

Forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven indeholder ikke regler om fyldestgørende redegørelser. Den erhvervsdrivende er derfor ikke i medfør af forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven forpligtet til at give forbrugeren en nærmere redegørelse for de oplysninger, som den erhvervsdrivende forud for aftaleindgåelsen vedrørende en finansiel tjenesteydelse skal give forbrugeren. Det følger dog bl.a. af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 4, og forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 2, at sådanne oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige.

### 2.5.2. Ændringsdirektivet

Det følger af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 d, stk. 1), at medlemsstaterne skal sikre, at de erhvervsdrivende forpligtes til at give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der gør det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Sådanne redegørelser skal gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse, og redegørelserne skal, jf. stk. 1, litra a-c, omfatte henholdsvis de krævede oplysninger forud for aftaleindgåelsen, de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugers manglende eller forsinkede betaling.

Det fremgår af artikel 16 d, stk. 2, at medlemsstaterne kan præcisere, hvilken form samt hvilket omfang de i stk. 1 omhandlede redegørelser skal have. Medlemsstaterne kan tilpasse formen og omfanget til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, den person, til hvem den tilbydes, og arten af den finansielle tjenesteydelse, der tilbydes.

Desuden er det i medfør af bestemmelsens stk. 3 bestemt, at medlemsstaterne skal sikre, at forbrugeren, i tilfælde af at den erhvervsdrivende anvender onlineværktøjer, har ret til at anmode om og til at få personlig betjening forud for aftalens indgåelse, og i begrundede tilfælde efter at aftalen om fjernsalg er indgået, på samme sprog som det, der er brugt til de oplysninger forud for aftalens indgåelse, der gives i overensstemmelse med artikel 16 a, stk. 1.

Med hensyn til opfyldelse af de i denne artikel fastsatte

oplysningskrav, påhviler bevisbyrden den erhvervsdrivende, jf. stk. 4.

Herudover følger det af bestemmelsens stk. 5, at hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om de fyldestgørende redegørelser, der skal gives til forbrugeren, er det kun bestemmelserne om fyldestgørende redegørelser i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i nævnte EU-retsakt.

Af ændringsdirektivets præambelbetragtning nr. 38 fremgår det bl.a., at ud over de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, som den erhvervsdrivende skal give, kan forbrugeren stadig have brug for hjælp til at afgøre, hvilken finansiell tjenesteydelse der passer bedst til deres behov og finansielle situation.

Af præambelbetragtningen fremgår det endvidere, at hovedformålet med at give en fyldestgørende redegørelse er at sikre, at forbrugeren forstår den finansielle tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende tilbyder, inden vedkommende underskriver aftalen. For at sikre, at dette mål opfyldes, bør denne fyldestgørende redegørelse gives rettidigt, således at forbrugeren har tilstrækkelig tid til at gennemgå den forud for aftalens indgåelse. Den blotte gengivelse af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen er muligvis ikke tilstrækkelig og bør derfor undgås. Det fremgår af præambelbetragtningen, at medlemsstaterne derfor bør sikre, at de erhvervsdrivende inden indgåelsen af en aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg yder en sådan bistand i forbindelse med de finansielle tjenesteydelser, de tilbyder forbrugeren, ved at give en fyldestgørende redegørelse for de væsentlige karakteristika ved aftalen, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og de specifikke konsekvenser, som denne aftale kan have for forbrugeren. Med hensyn til de væsentlige karakteristika ved aftalen bør den erhvervsdrivende redegøre for de vigtigste elementer i tilbuddet, såsom den samlede pris, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, og beskrivelsen af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika og dens indvirkning på forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, om de accessoriske tjenesteydelser kan eller ikke kan opsiges separat og konsekvenserne af en sådan opsigelse. Med hensyn til den foreslåede aftales specifikke konsekvenser bør den erhvervsdrivende også redegøre for de vigtigste konsekvenser ved manglende overholdelse af de aftalemæssige forpligtelser.

Det følger af præambelbetragtning nr. 39, at aftaler, der er omfattet af dette direktivs anvendelsesområde, kan være af forskellig finansiell karakter og kan derfor variere betydeligt. Medlemsstaterne kan derfor tilpasse den måde, hvorpå sådanne redegørelser gives, til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, og til forbrugers behov for bistand under hensyntagen til forbrugers viden om og erfaring med den finansielle tjenesteydelse og dens karakter. For at sikre, at forbrugeren får en fyldestgørende redegørelse, bør medlemsstaterne tilskynde de

erhvervsdrivende til i forbrugers interesse at give forbrugeren disse redegørelser på en nem og enkel måde.

Endvidere følger det af direktivets præambelbetragtning nr. 40, at forpligtelsen til at give en fyldestgørende redegørelse er særlig vigtig, når forbrugeren påtænker at indgå en aftale om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, og når den erhvervsdrivende stiller redegørelsen til rådighed ved hjælp af fuldautomatiske onlineværktøjer såsom chatbots, robotrådgivning, interaktive værktøjer eller lignende midler. For at sikre, at forbrugeren forstår de virkninger, som aftalen kan have på vedkommendes økonomiske situation, bør forbrugeren i faserne forud for indgåelsen af aftalen altid kunne få gratis personlig betjening i den erhvervsdrivendes åbningstid. Forbrugeren bør i begrundede tilfælde og uden unødigt byrde for den erhvervsdrivende også have ret til at anmode om personlig betjening, efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Dette kan omfatte retten til personlig betjening i forbindelse med forlængelse af en kontrakt, i tilfælde af større vanskeligheder for forbrugeren, eller når der er behov for yderligere redegørelse vedrørende aftalevilkårene og -betingelserne.

### 2.5.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Ændringsdirektivet indeholder som noget nyt en bestemmelse om, at erhvervsdrivende forpligtes til at give forbrugeren fyldestgørende redegørelser om finansielle tjenesteydelser.

Med henblik på at gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 d), foreslås det at indsætte nye bestemmelser i forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven om fyldestgørende redegørelser.

Den foreslåede ændring vil medføre, at den erhvervsdrivende vil skulle give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Redegørelserne vil skulle gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse og omfatte de krævede oplysninger forud for aftaleindgåelsen, de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugers manglende eller forsinkede betaling.

Dette skal sikre, at forbrugeren forstår den finansielle tjenesteydelse, som den erhvervsdrivende tilbyder. Det er Justitsministeriets vurdering, at dette endvidere vil indebære, at den erhvervsdrivende vil være forpligtet til at besvare forbrugers spørgsmål om de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser og give eventuelle supplerende oplysninger, som gør, at forbrugeren kan vurdere de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser i forhold til sin individuelle situation.

Det fremgår af artikel 16 d, stk. 2, at det er medlemsstaterne, der kan præcisere, hvilken form samt hvilket omfang de i stk. 1 omhandlede redegørelser skal have. Det er i lyset heraf Justitsministeriets opfattelse, at adgangen hertil bedst vil kunne udfyldes af den erhvervsdrivende. Den erhvervsdrivende vil herved have mulighed for at kunne tilpasse redegørelsernes form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af den finansielle tjenesteydelse, der tilbydes. Den erhvervsdrivende vil i forbindelse med denne tilpasning skulle tage hensyn til forbrugers behov for bistand under hensyntagen til forbrugers viden om og erfaring med den finansielle tjenesteydelse og dens karakter.

Den foreslåede ændring vil herudover medføre, at forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende anvender onlineværktøjer, har ret til at anmode om og til at få personlig betjening forud for aftalens indgåelse, og i begrundede tilfælde også efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Den personlige betjening skal gives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Den foreslåede ændring vil herved indebære, at forbrugeren vil have ret til at få personlig betjening forud for aftaleindgåelsen, hvis den erhvervsdrivende stiller redegørelser til rådighed ved hjælp af fuldautomatiske onlineværktøjer såsom chatbots, robotrådgivning, interaktive værktøjer eller lignende midler. Den personlige betjening vil skulle gives gratis til forbrugeren i den erhvervsdrivendes åbningstid. Hvis forbrugeren f.eks. er i vanskeligheder, eller hvis der foreligger andre begrundede tilfælde, vil forbrugeren også have ret til at anmode om og til at få personlig betjening, efter at aftalen om fjernsalg er indgået.

Den erhvervsdrivende vil i overensstemmelse med artikel 16 d, stk. 4, have bevisbyrden for, at de fyldestgørende redegørelser m.v. er givet til forbrugeren i overensstemmelse med den foreslåede ordning.

Justitsministeriet kan i øvrigt bemærke, at hvis en anden EU-retsakt, der regulerer specifikke finansielle tjenesteydelser, indeholder bestemmelser om de fyldestgørende redegørelser, der skal gives til forbrugeren, er det kun bestemmelserne om fyldestgørende redegørelser i den pågældende EU-retsakt, der finder anvendelse på disse specifikke finansielle tjenesteydelser, medmindre andet er fastsat i nævnte EU-retsakt. Som et eksempel på en sådan EU-retsakt kan nævnes direktiv (EU) 2023/2225 (forbrugerkreditdirektiv), hvoraf det bl.a. følger af artikel 12, stk. 1, at medlemsstaterne skal sikre, at kreditgivere og i givet fald kreditformidlere er forpligtet til at give forbrugeren fyldestgørende forklaringer om de foreslåede kreditaftaler og eventuelle accessoriske tjenesteydelser, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om de foreslåede kreditaftaler og accessoriske tjenesteydelser er tilpasset forbrugers behov og finansielle situation.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 15, og § 2, nr. 14, og bemærkningerne hertil.

## 2.6. Yderligere beskyttelse vedrørende onlinegrænseflader

### 2.6.1. Gældende ret

Hverken forbrugeraftaleloven eller forsikringsaftaleloven indeholder regler om, at erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg ikke må udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en måde, der vildleder eller manipulerer forbrugere eller som på anden vis væsentligt fordrejer eller forringer forbrugernes evne til at træffe frie og informerede beslutninger. Der er f.eks. ikke i forbrugeraftaleloven eller forsikringsaftaleloven regler om, at erhvervsdrivende ikke må lade bestemte valg fremgå tydeligere, når forbrugere, der er tjenestemodtagere, anmodes om en beslutning.

Markedsføringsloven indeholder dog regler om erhvervsdrivendes handelspraksis.

Det følger af markedsføringslovens § 5, at en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke må indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktisk korrekte. Det følger endvidere af lovens § 6, at en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke må vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Efter markedsføringslovens § 8 er en handelspraksis i strid med bl.a. §§ 5 og 6, hvis den væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren. Dette indebærer efter lovens § 2, nr. 6, at den pågældende handelspraksis mærkbart indskrænker forbrugers evne til at træffe en informeret beslutning, hvorved forbrugeren træffer en transaktionsbeslutning, som denne ellers ikke ville have truffet.

Det fremgår endvidere af markedsføringslovens §§ 3 og 4, at erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik og god erhvervsskik. Det fremgår af markedsføringslovens § 3, at erhvervsdrivende skal udvise god markedsføringsskik under hensyntagen til forbrugere, erhvervsdrivende og almene samfundsinteresser. Af lovens § 4 fremgår det, at erhvervsdrivende i deres handelspraksis over for forbrugere skal udvise god erhvervsskik. Om bestemmelsernes nærmere anvendelsesområde kan der henvises til Folketingstidende 2016-2017, tillæg A, L 40 som fremsat, side 46 ff.

Vestre Landsret har ved dom af 29. april 2022 i sag S-2520-21, offentliggjort i Tidsskrift for Kriminalret 2022, side 247, fundet, at en virksomhed havde overtrådt markedsføringslovens § 5, stk. 1, jf. stk. 2, nr. 1, 2 og 5, og § 6, stk. 1, jf. stk. 2, nr. 1 og 6, sammenholdt med § 8 ved at

undlade klart og tydeligt at oplyse, at forbrugere i forbindelse med køb af produkter samtidig blev tilmeldt et løbende abonnement.

Vestre Landsret anførte bl.a. i sin begrundelse, at det kunne lægges til grund, at efter opbygningen af webshoppens udbød denne reelt to sammenkædede ydelser bestående af fysiske produkter fra webshoppens varesortiment og af et obligatorisk løbende medlemskab. Efter hjemmesidens fremtræden, hvor de fysiske produkter i webshoppens blev markedsført med foto og fremhævelse af pris og besparelse, mens oplysningerne om det obligatoriske medlemskab gennemgående blev omtalt med mindre tekst og til dels adskilt fra de fysiske produkter og markedsføringen af disse, lagde landsretten endvidere til grund, at de fysiske produkter for en forbruger fremstod som den væsentligste ydelse, mens medlemskabet – uanset at dette blev omtalt – i væsentlig grad trådte i baggrunden. Landsretten lagde herved tillige vægt på vidnet Es beskrivelse af hjemmesiden som en klassisk måde at få forbrugere med i et abonnement, uden at de opdager det.

### 2.6.2. Ændringsdirektivet

Det følger af ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 e, stk. 1), at med forbehold af direktiv 2005/29/EF (om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere) og forordning 2016/679 (om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger) skal medlemsstaterne sikre, at erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg ikke udformer, organiserer eller driver deres onlinegrænseflader, som defineret i artikel 3, litra m, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 (om digitale tjenester) på en måde, der vildleder eller manipulerer forbrugere, der er tjenestemodtagere, eller på anden vis væsentligt fordrejer eller forringer deres evne til at træffe frie og informerede beslutninger. Medlemsstaterne skal navnlig vedtage foranstaltninger, der i overensstemmelse med EU-retten imødegår mindst én af følgende former for praksis blandt erhvervsdrivende: a) at lade bestemte valg fremgå tydeligere, når forbrugere, der er tjenestemodtagere, anmodes om en beslutning, b) gentagne gange at anmode forbrugere, der er tjenestemodtagere, om at træffe et valg, når der allerede er truffet et sådant valg, navnlig i form af pop-op-meddelelser, der påvirker brugeroplevelsen, eller c) at gøre proceduren for at opsiges en tjeneste vanskeligere end at abonnere på den.

Efter artikel 16 e, stk. 2, kan medlemsstaterne vedtage eller opretholde strengere bestemmelser vedrørende kravene til erhvervsdrivende som fastsat i stk. 1, forudsat at de pågældende bestemmelser er forenelige med EU-retten.

Det følger bl.a. af ændringsdirektivets præambelbetragtning nr. 41, at mørke mønstre («dark patterns») på erhvervsdrivendes onlinegrænseflader er praksis, der enten bevidst eller reelt i væsentlig grad forvrider eller forringer evnen hos



de forbrugere, der er modtagere af den finansielle tjenesteydelse, til at træffe selvstændige og informerede valg eller beslutninger. Dette gælder især for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Erhvervsdrivende kan anvende en sådan praksis til at påvirke forbrugere, der er modtagere af deres tjenesteydelser, til at udvise uønsket adfærd eller træffe uønskede beslutninger, som kan få negative konsekvenser for dem.

Det følger endvidere af samme præambelbetragtning, at erhvervsdrivende derfor bør forbydes at vildlede eller tilskynde forbrugere, der er modtagere af deres tjenesteydelser, og at undergrave eller fordreje deres autonomi, beslutningstagning eller valg via strukturen, udformningen eller funktionen af en onlinegrænseflade eller en del deraf. Dette kan omfatte, men er ikke begrænset til, udnyttende designvalg for at lede forbrugeren til valg eller handlinger, som er til fordel for den erhvervsdrivende, men som ikke nødvendigvis er i forbrugerenes interesse, ved at præsentere valg på en ikkeneutral måde, f.eks. ved at give visse valgmuligheder en mere fremtrædende plads gennem visuelle, auditive eller andre komponenter, når forbrugeren skal træffe en beslutning. Mens Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 (om digitale tjenester) forbyder udbydere af formidlingstjenester, der driver onlineplatforme, at anvende mørke mønstre i forbindelse med udformning og organisering af deres onlinegrænseflader, bør dette direktiv efter denne præambelbetragtning forpligte medlemsstaterne til at forhindre, at erhvervsdrivende, der tilbyder finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, anvender sådanne mønstre, når de indgår aftaler om sådanne tjenesteydelser. Bestemmelserne i nævnte forordning og i dette direktiv supplerer derfor ifølge præambelen hinanden, da de finder anvendelse på erhvervsdrivende, der handler i forskellige egenskaber. Da finansielle tjenesteydelser som følge af deres kompleksitet og alvorlige iboende risici kan nødvendiggøre yderligere detaljerede krav vedrørende mørke mønstre, bør medlemsstaterne uanset fuld harmonisering have mulighed for at opretholde eller indføre strengere bestemmelser, forudsat at sådanne bestemmelser er i overensstemmelse med EU-retten. Denne mulighed er i overensstemmelse med artikel 3, stk. 9, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF med hensyn til urimelig handelspraksis i forbindelse med finansielle tjenesteydelser, hvori det fastsættes, at medlemsstaterne også kan stille krav, som er mere restriktive eller præskriptive i forbindelse med finansielle tjenesteydelser.

Af direktivets præambelbetragtning nr. 42 fremgår det bl.a., at finansielle tjenesteydelser, der indgås ved fjernsalg, kan markedsføres på de sociale medier, f.eks. af influencere, og at forbrugerne kunne blive tilskyndet til at træffe beslutninger uden at overveje de implicite konsekvenser og risici, og de kunne købe finansielle tjenesteydelser, der ikke svarer til deres behov. Herudover følger det af præambelbetragtningen, at der i medlemsstater har været tilfælde, hvor influenceres markedsføringspraksis har vildledt forbrugere ved at gøre reklame for visse finansielle produkter med finansielle tjenesteydelser på sociale medieplatforme uden at informere

om forbrugernes risiko for tab. Direktiv 2005/29/EF (om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere) indeholder bestemmelser, der skal sikre, at vildledende praksis, som vildleder eller kan vildlede gennemsnitsforbrugeren, forbydes, og at væsentlige oplysninger, som gennemsnitsforbrugeren har brug for at kunne træffe en informeret transaktionsbeslutning, ikke må udelades. Disse bestemmelser kan efter præambelbetragtningen anses for at omfatte influenceres markedsføringspraksis på sociale medieplatforme.

### *2.6.3. Justitsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning*

Justitsministeriet har – som led i implementeringen af ændringsdirektivet – i samarbejde med Erhvervsministeriet overvejet, hvilke former for praksis blandt erhvervsdrivende, som forbrugere i særlig grad bør beskyttes imod i forbindelse med indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg, herunder om der bør fastsættes strengere krav, end hvad der følger af artikel 16 e.

Det er i den forbindelse Erhvervsministeriets opfattelse, at de former for praksis blandt erhvervsdrivende, der er opregnet i artikel 16 e, stk. 1, litra a-c, efter omstændighederne vil kunne udgøre en overtrædelse af bl.a. markedsføringslovens §§ 3-6 samt 8. Det vurderes således, at der med den gældende regulering på området kan opnås den ønskede forbrugerbeskyttelse. Som følge heraf er det Justitsministeriets og Erhvervsministeriets vurdering, at der ikke i forbindelse med implementeringen af direktivet er behov for at benytte muligheden i medfør af artikel 16 e, stk. 2, for at vedtage strengere bestemmelser vedrørende kravene til erhvervsdrivende end fastsat i stk. 1.

Det er imidlertid Justitsministeriets og Erhvervsministeriets vurdering, at det – bl.a. henset til, at det følger af artikel 16 e, at der tages forbehold af direktiv 2005/29/EF og forordning 2016/679 – er nødvendigt at forbyde mindst én af formerne for praksis i litra a-c ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg for at sikre korrekt implementering af direktivet.

Justitsministeriet og Erhvervsministeriet har bl.a. af hensyn til, at det efter omstændighederne vil kunne pålægge erhvervslivet unødvendige byrder i forhold til ændringsdirektivets formål at regulere flere former for praksis blandt erhvervsdrivende som led i denne implementering, fundet det hensigtsmæssigt at imødegå den form for praksis, der består i at lade bestemte valg fremgå tydeligere, når forbrugere, der er tjenestemodtagere, anmodes om en beslutning.

Med henblik på at gennemføre artikel 16 e, stk. 1, litra a, foreslås det at indsætte en ny bestemmelse i forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven, hvorefter erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg ikke må udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.

Dette skal bidrage til at sikre, at forbrugeren ikke vil træffe uønskede beslutninger.

Ved »onlinegrænseflader« skal forstås enhver form for software, herunder et websted eller en del af et websted, og applikationer, herunder mobilapplikationer, jf. artikel 3, litra m, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 (om digitale tjenester) og ændringsdirektivets præambelbetragtning nr. 37.

Den foreslåede bestemmelse vil eksempelvis indebære, at den erhvervsdrivende ikke må udforme sit websted på en sådan måde, at udnyttende designvalg leder forbrugeren til en bestemt handling ved at præsentere valg på en ikkeneutral måde i form af at give visse valgmuligheder en mere fremtrædende plads gennem visuelle komponenter, når forbrugeren skal træffe en beslutning om en finansiel tjenesteydelse.

Erhvervsdrivendes handlinger, som vil være i strid med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 (om digitale tjenester), vil ligeledes være i strid med den foreslåede bestemmelse, såfremt den erhvervsdrivendes praksis foregår ved indgåelse af en aftale om en finansiel tjenesteydelse ved fjernsalg. I modsætning til forordningen om digitale tjenester, som mere generelt forbyder udbydere af formidlingstjenester, der driver onlineplatforme, at anvende mørke mønstre i forbindelse med udformning og organisering af deres onlinegrænseflader, vil den foreslåede bestemmelse indebære et forbud mod, at erhvervsdrivende, der tilbyder finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg via en onlinegrænseflade, anvender mørke mønstre i form af at lade bestemte valg fremgå tydeligere, når de indgår aftaler om sådanne tjenesteydelser.

Der henvises i øvrigt til lovforslagets § 1, nr. 3, og § 2, nr. 2, og bemærkningerne hertil.

## 2.7. Formelle krav og sanktioner

### 2.7.1. Formelle krav om aftaleindgåelse for aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon

Særligt for så vidt angår formelle krav om aftaleindgåelse for aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon, kan medlemsstaterne efter forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 6, hvis en fjernsalgsaftale indgås pr. telefon, fastsætte regler om, at den erhvervsdrivende skal bekræfte tilbuddet til forbrugeren, der først er forpligtet, når vedkommende har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke. Medlemsstaterne kan også bestemme, at sådanne bekræftelser skal foretages på et varigt medium. Det følger af ændringsdirektivets artikel 3 tilføjes et nyt stykke (stk. 1 b), hvorefter bl.a. artikel 8, stk. 6, finder anvendelse ved aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Det indebærer, at medlemsstaterne, hvis en aftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse indgås pr. telefon, kan bestemme, at den erhvervsdrivende bl.a. skal bekræfte tilbuddet til forbrugeren, der først er forpligtet,

når vedkommende har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke.

Forbrugerftaleloven indeholder ikke bestemmelser svarende til artikel 8, stk. 6, for andre aftaler indgået ved fjernsalg end aftaler om finansielle tjenesteydelser. Baggrunden herfor fremgår bl.a. af side 342 f. i betænkning nr. 1540/2013 om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder afgivet af Justitsministeriets arbejdsgruppe om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder. Det fremgår således bl.a. af arbejdsgruppens overvejelser, at udgangspunktet i dansk ret er, at der ikke gælder nogen særlige formkrav (f.eks. skriftlighed, underskrivelse eller godkendelse) til aftalers indgåelse, hvilket bl.a. udtrykkes i 5-1-1 i Danske Lov, idet det samtidig bemærkes, at der i lovgivningen findes en række undtagelser til dette udgangspunkt. Det fremgår endvidere bl.a., at arbejdsgruppen fandt, at der – uanset at der kunne synes at være et vist praktisk behov for gennemførelsen af artikel 8, stk. 6 – efter arbejdsgruppens opfattelse ikke findes at foreligge særlige og tilstrækkelige tungtvejende grunde, som taler for at indføre det omhandlede formkrav, jf. betænkningens side 343.

Justitsministeriet har overvejet, om forbrugerrettighedsdirektivets artikel 8, stk. 6, skal gennemføres for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg. Justitsministeriet bemærker i den forbindelse, at der efter de gældende regler om aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg ikke er fastsat regler svarende til artikel 8, stk. 6. Det vil således ikke stille forbrugerne ringere, hvis der ikke gennemføres sådanne regler. Justitsministeriet finder på denne baggrund og henset til, at artikel 8, stk. 6, heller ikke i øvrigt er gennemført i dansk ret af de grunde, der er anført herom af Justitsministeriets arbejdsgruppe om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder i betænkning nr. 1540/2013, side 342 f., ikke anledning til at gennemføre bestemmelsen for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg.

### 2.7.2. Sanktioner

Det følger herudover af ændringsdirektivets artikel 8, stk. 6, at medlemsstaterne skal sikre, at sanktioner, når der foreligger overtrædelser af bestemmelserne i henhold til direktivet, skal omfatte muligheden for enten at pålægge bøder gennem administrative procedurer eller at indlede retsforfølgning med henblik på pålæggelse af bøder eller begge dele. Justitsministeriet kan i den forbindelse oplyse, at overtrædelse af visse bestemmelser i forbrugerftaleloven og forsikringsaftaleloven allerede i dag kan sanktioneres med bøde. Det gælder bl.a. overtrædelse af reglerne om erhvervsdrivendes forudgående oplysningspligter i relation til fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Desuden kan Justitsministeriet bemærke, at det strafbare område i relation til forbrugerftaleloven blev udvidet ved lov nr. 2158 af 27. november 2021 om ændring af bl.a. forbrugerftaleloven, hvorefter flere bestemmelser er blevet tilføjet til opregningen af, hvilke overtrædelser af loven, der kan straffes. I forlængelse

heraf kan det bemærkes, at Forbrugerombudsmanden bl.a. fører tilsyn med overholdelsen af forbrugeraftaleloven, og at tilsynet føres efter markedsføringslovens regler, hvilket bl.a. indebærer, at Forbrugerombudsmanden kan indbringe sager om forbud og påbud for retten. Forbrugerombudsmanden vil også kunne nedlægge foreløbige forbud, og Forbrugerombudsmanden vil endvidere kunne meddele administrative påbud. Tilsidesættelse af et forbud eller påbud nedlagt af retten eller et påbud, som Forbrugerombudsmanden har meddelt, kan bl.a. straffes med bøde. Endvidere fører Finanstilsynet tilsyn med, at forsikringsselskaber overholder reglerne om forbrugerbeskyttelse.

### 3. Økonomiske konsekvenser og implementeringskonsekvenser for det offentlige

Lovforslaget kan medføre økonomiske konsekvenser for staten som følge af tilsyn med og håndhævelse af de nye regler. Eventuelle økonomiske konsekvenser vurderes begrænsede og at kunne afholdes inden for eksisterende rammer.

På Erhvervsministeriets område har Forbrugerombudsmanden, som fører tilsyn med overholdelsen af forbrugeraftaleloven, oplyst, at eventuelle merudgifter kan afholdes inden for Forbrugerombudsmandens eksisterende økonomiske ramme, og at lovforslaget således ikke vil medføre behov for yderligere årsværk. Finanstilsynet har tilsvarende oplyst, at lovforslaget ikke vil medføre behov for yderligere ressourcer til Finanstilsynet.

Lovforslaget skønnes ikke at medføre implementeringskonsekvenser for staten.

Lovforslaget vil derudover hverken have økonomiske konsekvenser eller implementeringskonsekvenser for kommuner eller regioner.

Lovforslaget vurderes at følge de syv principper for digitaliseringsklar lovgivning, idet det bemærkes, at lovforslaget er udarbejdet så enkelt og klart som muligt.

### 4. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet m.v.

Lovforslaget kan medføre visse økonomiske og administrative konsekvenser for de dele af erhvervslivet, der tilbyder finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg. Det skyldes bl.a., at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren flere oplysninger end i dag, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse. Endvidere kan fremhæves, at den erhvervsdrivende vil skulle give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation.

Lovforslaget kan endvidere forventes at medføre visse økonomiske og administrative konsekvenser for andre erhvervs-

drivende, der udbyder fjernsalgsaftaler ved hjælp af en onlinegrænseflade. Det skyldes navnlig kravet om, at den erhvervsdrivende i forbindelse med fjernsalgsaftaler, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, skal sikre, at forbrugeren kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion. Denne pligt til at stille en fortrydelsesfunktion til rådighed for forbrugeren gælder for alle fjernsalgsaftaler indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade og er således ikke begrænset til fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Justitsministeriet har bl.a. af hensyn til, at det efter omstændighederne vil kunne pålægge erhvervslivet unødvendige byrder i forhold til ændringsdirektivets formål, foreslået, at der ikke skal vedtages strengere bestemmelser vedrørende oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen den dem, der er omhandlet i direktivet. Justitsministeriet har ud fra samme hensyn foreslået, at der ikke i forbindelse med implementeringen af direktivet er behov for at benytte muligheden for at vedtage strengere bestemmelser vedrørende kravene til erhvervsdrivende end fastsat i direktivet i relation til yderligere beskyttelse af forbrugerne på onlinegrænseflader. Justitsministeriet har ligeledes – for så vidt angår formelle krav om aftaleindgåelse for aftaler om fjernsalg indgået pr. telefon – foreslået, at der ikke skal fastsættes regler om, at den erhvervsdrivende skal bekræfte tilbuddet til forbrugeren, der først er forpligtet, når vedkommende har underskrevet tilbuddet eller sendt sit skriftlige samtykke, eller at sådanne bekræftelser skal foretages på et varigt medium.

Det er på den baggrund Justitsministeriets vurdering, at de økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet er mindre væsentlige, end hvad der kunne have været tilfældet, hvis Justitsministeriet i stedet havde valgt at benytte de muligheder, der følger af direktivet, og som giver medlemsstaterne ret til at vedtage strengere bestemmelser.

Det har ikke været muligt at kvantificere de administrative konsekvenser for erhvervslivet, da det grundet datamæssige hensyn ikke har været muligt at afdække den samlede virksomhedspopulation. Justitsministeriet er blevet enige med Erhvervsministeriet og Erhvervsstyrelsen om, at de administrative byrder skal kvantificeres på bagkant af lovforslagets ikrafttræden den 19. juni 2026, hvor omfanget af de omfattede virksomheder og deres omkostninger forbundet med at omstille sig til kravet om fortrydelsesfunktionen er bedre kendt. Lovforslaget vurderes ikke at medføre øvrige efterlevelseskonsekvenser.

De foreslåede regler er teknologineutrale, hvilket ikke gør det vanskeligt for virksomhederne at anvende nye teknologier og forretningsmodeller. Bestemmelserne er desuden, i det omfang det er muligt, enkle og formålsbestemte.

### 5. Administrative konsekvenser for borgerne

Lovforslaget vil føre til en øget forbrugerbeskyttelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

## 6. Klimamæssige konsekvenser

Lovforslaget har ingen klimamæssige konsekvenser.

## 7. Miljø- og naturmæssige konsekvenser

Lovforslaget har ingen miljø- og naturmæssige konsekvenser.

## 8. Forholdet til EU-retten

Lovforslaget gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF (ændringsdirektivet).

Ændringsdirektivet skal være gennemført i national lovgivning senest den 19. december 2025 og træde i kraft den 19. juni 2026.

Ændringsdirektivet medfører totalharmonisering, medmindre andet konkret fremgår af direktivets enkelte bestemmelser. Det indebærer, at medlemsstaterne alene på visse områder har valgfrihed i forbindelse med implementeringen heraf.

Lovforslaget er som udgangspunkt udtryk for en direktivnær implementering, og de fleste af ændringsdirektivets valgmuligheder udnyttes ikke. Muligheden for at indføre sprogkrav vedrørende de oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, er imidlertid udnyttet, og gennemførelsen af bestemmelsen om sprogkrav i dansk ret vil således være udtryk for overimplementering af direktivet på dette punkt. Sprogkravet i relation til aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser understøtter sprogkravet i henhold til forbrugerftalelovens regler om aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved bl.a. fjernsalg, hvorefter oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog. Desuden har Justitsministeriet fundet det hensigtsmæssigt at skabe overensstemmelse mellem de oplysninger, der ikke vil være omfattet af den erhvervsdrivendes mulighed for lagdeling, og de oplysninger, som den erhvervsdrivende med forbrugers samtykke kan nøjes med at give, når den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg vedrørende en finansiell tjenesteydelse. Det bemærkes, at denne retsstilling følger af direktivet, om end direktivet f.eks. ikke undtager oplysninger om, at den finansielle tjenesteydelse vedrører instrumenter, der indebærer særlige risici som følge af deres særlige karakteristika m.v., fra lagdelingsmuligheden. Oplysninger herom skal efter gældende ret f.eks. gives, når den erhvervsdrivende kon-

takter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiell tjenesteydelse, og det er bl.a. på den baggrund Justitsministeriets opfattelse, at denne retsstilling også bør gælde i relation til den erhvervsdrivendes ret til at lagdele oplysninger.

## 9. Hørte myndigheder og organisationer m.v.

Et udkast til lovforslag har i perioden fra den 19. februar 2025 til den 18. marts 2025 (28 dage) været sendt i høring hos følgende myndigheder og organisationer m.v.:

Østre Landsret, Vestre Landsret, Sø- og Handelsretten, samtlige byretter, Advokatrådet, Advokatsamfundet, Andelsboligforeningens fællesrepræsentation (ABF), APPLiA Danmark, AutoBranchen Danmark, Autobranchens Handels- og Industriforening (AUTIG), Boxer TV ApS, Business Danmark, Canal Digital Danmark A/S, Coop A/S, Copenhagen Business School, Juridisk Institut, Dagrofa, Danmarks Teaterforening, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Boldspil-Union, Dansk Byggeri, Dansk Detail, Dansk Energi, Dansk Erhverv, Dansk Fitness & Helse Organisation (DFHO), Dansk Fjernvarme, Dansk Folkeoplysnings Samråd, Dansk Industri, Dansk Inkassobranche, Dansk Internet Forum, Dansk IT, Dansk Kennel Klub, Dansk Kredit Råd, Dansk Markedsføring, Dansk Teater, Danske Advokater, Danske Annoncører og Markedsførere, Danske Forlag, Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI), Danske Mediedistributører, Danske Medier, Danske Regioner, Danske Zoologiske Haver og Akvarier, Datatilsynet, De Danske Bilimportører, De Frie Energiselskaber, De Samvirkende Købmænd, Den Danske Dommerforening, Den Danske Dyr lægeforening, Den Sociale Retshjælps Fond, Det finansielle ankenævn, Digitaliseringsstyrelsen, Discovery Network Danmark, Dommerfuldmægtigforeningen, Domstolsstyrelsen, Dyrenes beskyttelse, Dyreværnet, Evida, Experian A/S Danmark, Falck A/S, Finans Danmark, Finans og Leasing, Forbrugerklagenævnet, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet Tænk, Forenede Danske Antenneanlæg, Forenede Danske Motorejere (FDM), Foreningen for Platformøkonomi i Danmark (FPD), Forsikring og Pension, Forsyningstilsynet, Franchise Danmark, FSR - danske revisorer, HK Landsklubben, IT-Branchen, Kommunernes Landsforening (KL), Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Kreativitet & Kommunikation, Københavns Retshjælp, Københavns Universitet, Det Juridiske Fakultet, Landbrug og Fødevarer, Nordic Entertainment Group, Optikerforeningen, PostNord Danmark, Radius Elnet, Retspolitisk Forening, Rigsombudsmanden i Grønland, Rigsombudsmanden på Færøerne, Salling Group, SEGES Heste, SikkerhedsBranchen, SMVDanmark, Stofa, Syddansk Universitet, Juridisk Institut, TDC Group, TEKNIQ Installatørernes Organisation, Teleindustrien, Telenor A/S, Telia, TV2 Danmark A/S, Viasat, Wao, Ørsted, Aalborg Universitet, Juridisk Institut, Aarhus Retshjælp og Aarhus Universitet, Juridisk Institut.

## 10. Sammenfattende skema

	Positive konsekvenser/mindreudgifter (hvis ja, angiv omfang/hvis nej, anfør »Ingen«)	Negative konsekvenser/merudgifter (hvis ja, angiv omfang/hvis nej, anfør »Ingen«)
Økonomiske konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen.	Lovforslaget kan medføre økonomiske konsekvenser (merudgifter) for staten som følge af tilsyn og håndhævelse med de nye regler. Eventuelle økonomiske konsekvenser vurderes begrænsede og at kunne afholdes inden for eksisterende rammer.  På Erhvervsministeriets område har Forbrugerombudsmanden, som fører tilsyn med overholdelsen af forbrugeraftaleloven, oplyst, at eventuelle merudgifter kan afholdes inden for Forbrugerombudsmandens eksisterende økonomiske ramme. Lovforslaget vil derfor ikke medføre behov for yderligere årsværk. Finanstilsynet har desuden oplyst, at lovforslaget ikke vil medføre behov for yderligere ressourcer til Finanstilsynet.
Implementeringskonsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen.	Ingen.
Økonomiske konsekvenser for erhvervslivet m.v.	Ingen.	Det er vurderingen, at lovforslaget medfører visse økonomiske konsekvenser for erhvervslivet.
Administrative konsekvenser for erhvervslivet m.v.	Ingen.	Det har ikke været muligt at kvantificere de administrative konsekvenser for erhvervslivet, da det grundet datamæssige hensyn ikke har været muligt at afdække den samlede virksomhedspopulation. Justitsministeriet har indgået en aftale med Erhvervsministeriet og Erhvervsstyrelsen om, at de administrative byrder skal kvantificeres på bagkant af lovforslagets ikrafttræden den 19. juni 2026, hvor omfanget af de omfattede virksomheder og deres omkostninger forbundet med at omstille sig til kravet om fortrydelsesfunktionen er bedre kendt. Lovforslaget vurderes ikke at medføre øvrige efterlevelseskonsekvenser.
Administrative konsekvenser for borgerne	Lovforslaget vil føre til en øget forbrugerbeskyttelse ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.	Ingen.
Klimamæssige konsekvenser	Ingen.	Ingen.
Miljø- og naturmæssige konsekvenser	Ingen.	Ingen.
Forholdet til EU-retten	Lovforslaget gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF.	
Er i strid med de fem principper for implementering af erhvervsrettet EU-regulering (der i relevant omfang også gælder ved implementering af ikke-erhvervsrettet EU-regulering) (sæt X)	JA  X	NEJ

*Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser*

*Til § 1*

Til nr. 1

Fodnoten til forbrugeraftalelovens titel angiver, at loven indeholder bestemmelser, der gennemfører forbrugerrettighedsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder), som ændret ved moderniseringsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/2161/EU af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse), og direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne).

Det foreslås at ændre *fodnoten* til lovens titel, således at der tilføjes en henvisning til ændringsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF). Da direktivet ophæver 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, foreslås det derfor endvidere, at henvisningen til dette direktiv udgår fra fodnoten til lovens titel.

Den foreslåede ændring vil indebære, at det fremover vil fremgå af fodnoten til lovens titel, at loven tillige indeholder bestemmelser, der gennemfører ændringsdirektivet. Forslaget gennemfører bestemmelsen i ændringsdirektivets artikel 2, stk. 1, 3. afsnit, hvorefter de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet, ved vedtagelsen eller offentliggørelsen skal indeholde en henvisning til direktivet.

Til nr. 2

Forbrugeraftaleloven finder anvendelse på forbrugeraftaler og på erhvervsdrivendes henvendelser med henblik på indgåelse af sådanne aftaler, jf. forbrugeraftalelovens § 1, stk. 1.

Det følger af forbrugeraftaleloven § 1, stk. 4, nr. 1, at loven ikke gælder for forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler (forsikringsaftaleloven) og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale, jf. dog § 4, stk. 2, nr. 3, hvorefter uanmodede telefoniske henvendelser med henblik på formidling af forsikringsaftaler som udgangspunkt er lovlige.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 1, stk. 4, nr. 1, efter § 4, stk. 2, nr. 3, indsættes en henvisning til §§ 20 a, 30 og 31.

Den foreslåede ændring i § 1, stk. 4, nr. 1, vil medføre,

at forbrugeraftalelovens §§ 20 a, 30 og 31 gælder for forsikringsaftaler omfattet af forsikringsaftaleloven.

Henvisningen til forbrugeraftalelovens § 20 a er en konsekvensændring som følge af ændringen af forsikringsaftaleloven ved lovforslagets § 2, nr. 15 (§ 34 j, stk. 1, 2. pkt.), hvorefter forbrugeren kan vælge at benytte fortrydelsesfunktionen i henhold til forbrugeraftalelovens § 20 a.

Henvisningen til forbrugeraftalelovens §§ 30 og 31 vil indebære, at lovens bestemmelser om telefonisk kommunikation (§ 30) og yderligere betalinger (§ 31) vil finde anvendelse på forsikringsaftaler omfattet af forsikringsaftaleloven. Den foreslåede ændring vil således medføre, at disse bestemmelser – som i dag gælder for alle forbrugeraftaler, som er omfattet af loven, herunder aftaler om finansielle tjenesteydelser – også vil finde anvendelse på forsikringsaftaler. Den foreslåede ændring skyldes direktivets ændring af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, jf. det nye stk. 1 b, hvorefter visse af de mere generelle bestemmelser i forbrugerrettighedsdirektivet også vil finde anvendelse på aftaler om fjernsalg vedrørende finansielle tjenesteydelser, herunder forsikringsaftaler.

Bestemmelsen vil gennemføre direktivets ændring af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, stk. 1 b, 1. afsnit.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 2, nr. 15, og bemærkningerne hertil.

Til nr. 3

Forbrugeraftaleloven indeholder ikke regler om, at erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg ikke må udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en måde, der vildleder eller manipulerer forbrugere eller som på anden vis væsentligt fordejer eller forringer forbrugernes evne til at træffe frie og informerede beslutninger. Der er f.eks. ikke i forbrugeraftaleloven regler om, at erhvervsdrivende ikke må lade bestemte valg fremgå tydeligere, når forbrugere, der er tjenestemodtagere, anmodes om en beslutning.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.6.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i forbrugeraftaleloven indsættes et nyt § 4, stk. 3, hvorefter erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg ikke må udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.

Den foreslåede bestemmelse fastsætter således et forbud mod den form for brug af mørke mønstre («dark patterns») på erhvervsdrivendes onlinegrænseflader, som består i at lade bestemte valg fremgå tydeligere, når forbrugere anmodes om en beslutning.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at den erhvervsdrivende ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg ikke må lade bestemte valg på onlinegrænseflader fremgå tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.

Ved en onlinegrænseflade skal forstås enhver form for software. Det vil bl.a. omfatte et websted eller en del af et websted. Omfattet vil også være applikationer, herunder mobilapplikationer. Begrebet skal således fortolkes i overensstemmelse med artikel 3, litra m, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 (om digitale tjenester), hvorefter en onlinegrænseflade udgør enhver form for software, herunder et websted eller en del af et websted, og applikationer, herunder mobilapplikationer

I overensstemmelse med direktivets præambelbetragtning nr. 41 vil den foreslåede bestemmelse kunne omfatte anvendelse af udnyttende designvalg for at lede forbrugeren til valg eller handlinger, som er til fordel for den erhvervsdrivende, men som ikke nødvendigvis er i forbrugers interesse, ved at præsentere valg på en ikkeneutral måde, f.eks. ved at give visse valgmuligheder en mere fremtrædende plads gennem visuelle, auditive eller andre komponenter, når forbrugeren skal træffe en beslutning.

Den foreslåede bestemmelse vil f.eks. indebære, at den erhvervsdrivende ikke må udforme sit websted på en sådan måde, at udnyttende designvalg leder forbrugeren til en bestemt handling ved at præsentere valg på en ikkeneutral måde i form af at give visse valgmuligheder en mere fremtrædende plads gennem visuelle komponenter, når forbrugeren skal træffe en beslutning om en finansiell tjenesteydelse.

Det forudsættes, at den erhvervsdrivende, for at der vil være handlet i strid med den foreslåede bestemmelse, ved indgåelse af en aftale om fjernsalg vedrørende en finansiell tjenesteydelse skal have udformet, organiseret eller drevet onlinegrænsefladen på en måde, der vildleder eller manipulerer forbrugeren, eller som på anden vis væsentligt fordrejer eller forringer forbrugers evne til at træffe frie og informerede beslutninger.

I modsætning til forordningen om digitale tjenester, som mere generelt forbyder udbydere af formidlingstjenester, der driver onlineplatforme, at anvende mørke mønstre i forbindelse med udformning og organisering af deres onlinegrænseflader, vil den foreslåede bestemmelse indebære et forbud mod, at erhvervsdrivende, der tilbyder finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg via en onlinegrænseflade, anvender mørke mønstre i form af at lade bestemte valg fremgå tydeligere, når de indgår aftaler om sådanne tjenesteydelser.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 e, stk. 1, litra a.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.6 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 4

Det fremgår af forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiell tjenesteydelse, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde skal give forbrugeren en række oplysninger. Dette omfatter i medfør af stk. 1, nr. 11, bl.a. oplysning om hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. § 20, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til loven.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 8, stk. 1, nr. 11, efter »loven,« indsættes »og, hvor det er relevant, oplysning om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a,«

Den foreslåede ændring i § 8, stk. 1, nr. 11, vil indebære, at den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal give oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a, hvorefter den erhvervsdrivende, for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion.

Bestemmelsen vil gennemføre direktivets nyaffattelse af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra h, og skal ses i sammenhæng med, at den erhvervsdrivende, for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion, jf. den foreslåede § 20 a, som affattet ved dette lovforslag § 1, nr. 19.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 5

Det følger af forbrugerftalelovens § 14, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, skal give forbrugeren en række oplysninger, herunder om den erhvervsdrivendes fysiske adresse, jf. nr. 7. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-16, og stk. 2-5.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 14, stk. 1, nr. 7, efter »dennes fysiske adresse,« indsættes »og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,«

Den foreslåede ændring i § 14, stk. 1, nr. 7, vil fastsætte, at den erhvervsdrivende skal give oplysninger om sit telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre

kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler.

Det forudsættes, at alle disse kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, gør det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende. Der henvises i den forbindelse til ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 1, litra b), hvoraf det bl.a. også følger, at kommunikationsmidlerne skal garantere, at forbrugeren kan opbevare al skriftlig korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 1, litra b.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 6

Det følger af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal give forbrugeren en række oplysninger, herunder om klagemuligheder, jf. nr. 9. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-16, og stk. 2-5.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 14, stk. 1, nr. 9, efter »klager,« indsættes »og relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til den erhvervsdrivende og, hvor det er relevant, til den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,«.

Den foreslåede ændring i § 14, stk. 1, nr. 9, vil fastsætte, at den erhvervsdrivende skal give oplysninger om relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til den erhvervsdrivende og, hvor det er relevant, til den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler. Den erhvervsdrivende skal således meddele forbrugeren oplysninger om, hvortil klager skal indgives, jf. også direktivets præambelbetragtning nr. 27.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 1, litra c.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 7

Det følger af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal give forbrugeren en række oplysninger, herunder om fortrydelsesret, jf. nr. 10. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-16, og stk. 2-5.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 14, stk. 1, nr. 10, efter »sendes,« indsættes »med angivelse af bl.a. den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a,«.

Den foreslåede ændring i § 14, stk. 1, nr. 10, vil fastsætte, at den erhvervsdrivende skal give oplysninger om bl.a. den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a, som affattet ved dette lovforslags § 1, nr. 19.

Bestemmelsen vil gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 4 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 16 a, stk. 1, litra s), og skal ses i sammenhæng med, at den erhvervsdrivende, for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion, jf. den foreslåede § 20 a, som affattet ved dette lovforslags § 1, nr. 19.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 8

Det følger af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal give forbrugeren en række oplysninger. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-16, og stk. 2-5.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 14, stk. 1, nr. 15, at ordet »og« udgår.

Den foreslåede ændring er en konsekvensændring som følge af de foreslåede nye numre (nr. 17-19), jf. lovforslagets § 1, nr. 10. Der er tale om en ændring uden indholdsmæssig betydning.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 1, nr. 10, og bemærkningerne hertil.

Til nr. 9

Det følger af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal give forbrugeren en



række oplysninger. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-16, og stk. 2-5.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 14, stk. 1, nr. 16, at »pris.« ændres til »pris,«.

Den foreslåede ændring er en konsekvensændring som følge af de foreslåede nye numre (nr. 17-19), jf. lovforslagets § 1, nr. 10. Der er tale om en ændring uden indholdsmæssig betydning.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 1, nr. 10, og bemærkningerne hertil.

Til nr. 10

Det følger af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 1, at den erhvervsdrivende, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal give forbrugeren en række oplysninger. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-16, og stk. 2-5.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der indsættes et nyt § 14, stk. 1, nr. 17, hvorefter den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal give forbrugeren oplysninger om konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger.

Det foreslås desuden, at der indsættes et nyt § 14, stk. 1, nr. 18, hvorefter den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, skal give forbrugeren oplysninger om, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning.

Herudover foreslås det, at der indsættes et nyt § 14, stk. 1, nr. 19, hvorefter den erhvervsdrivende skal give oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for den finansielle tjenesteydelse.

Oplysningskravene vil således blive moderniseret. Det følger f.eks. af ændringsdirektivets præambelbetragtning nr. 27, at forbrugerne skal informeres om, at prisen på den finansielle tjenesteydelse er personaliseret på grundlag af automatisk beslutningstagning, hvis den erhvervsdrivende f.eks. anvender automatisk beslutningstagning til at differentiere priserne mellem forskellige forbrugergrupper. For at kunne træffe en informeret beslutning skal forbrugeren også informeres om de særlige miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på, såfremt den finansielle tjenesteydelse integrerer miljømæssige eller sociale faktorer i sin investeringsstrategi, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 29.

De foreslåede ændringer vil indebære, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren flere oplysninger end i dag, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 1, litra h, i og o.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 11

Det følger af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 3, 1. pkt., at hvis den erhvervsdrivende kontakter forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende samt om det kommercielle formål med henvendelsen.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 14, stk. 3, at indsætte et nyt punktum efter 1. pkt., hvorefter den erhvervsdrivende også skal orientere forbrugeren herom, når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget.

Den foreslåede ændring vil indebære, at den erhvervsdrivende, når der rettes telefonisk henvendelse til forbrugeren med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse – foruden at skulle give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet m.v. og det kommercielle formål med henvendelsen – tillige skal orientere forbrugeren, såfremt opkaldet bliver optaget eller kan blive optaget. Den foreslåede bestemmelse vil ikke regulere den erhvervsdrivendes mulighed for at optage samtalen, men vil alene omhandle den erhvervsdrivendes orienteringspligt ved optagelse af opkaldet.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 3.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.3 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 12

Det følger af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 4, at de oplysninger, den erhvervsdrivende skal give forbrugeren inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal gives i rimelig tid, inden aftalen indgås, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det fremgår endvidere af bestemmelsen, at det klart skal fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.4.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Med det foreslåede § 14, stk. 4, 3. og 4. pkt., foreslås det, at den erhvervsdrivende, såfremt de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, gives mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg, skal sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med kapitel 4. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

De i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger relaterer sig til de oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at den erhvervsdrivende skal minde forbrugeren om muligheden for at fortryde fjernsalgsaftalen og om proceduren i forbindelse med fortrydelsesretten, hvis den erhvervsdrivende først giver forbrugeren oplysninger mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af fjernsalgsaftalen. Den foreslåede ændring vil endvidere medføre, at påmindelsen skal gives til forbrugeren på et varigt medium senest syv dage efter aftaleindgåelsen.

Bestemmelsen vil ikke ændre ved, at den erhvervsdrivende fortsat, inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten m.v.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 5.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 13

Det følger af forbrugeraftalelovens § 14, stk. 5, at når den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1, 3 og 4 alene i relation til den første aftale, jf. dog § 15, stk. 4. Bestemmelsen indebærer bl.a., at den erhvervsdrivende kan nøjes med at iagttage sin oplysningspligt over for forbrugeren i forbindelse med den første aftale, såfremt den erhvervsdrivende inden for en periode på et år indgår en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter. Bestemmelsen fastsætter således, at den erhvervsdrivendes oplysningspligt i disse tilfælde kun gælder i relation til den første aftale.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i forbrugeraftalelovens § 14, stk. 5, at »stk. 1, 3 og 4,« ændres til »stk. 1, 3 og 4 og § 14 b«.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre den ændring af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, der består i, at der i

bestemmelsen indsættes et stykke (stk. 1 b) om successive operationer m.v.

Den foreslåede ændring vil bevirke, at den erhvervsdrivendes pligt til at give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser – hvis den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter – alene vil gælde i relation til den første aftale, jf. dog forbrugeraftalelovens § 15, stk. 4, om den erhvervsdrivendes pligt til at sikre sig, at forbrugeren fortsat har adgang til oplysningerne og aftalevilkårene på papir eller andet varigt medium.

Den foreslåede ændring i form af henvisningen til § 14 b, som affattet ved dette lovforslags § 1, nr. 15, vil således indebære, at der i relation til successive operationer m.v. og fyldestgørende redegørelser vil være tale om samme retsstilling som i relation til den erhvervsdrivendes oplysningspligt i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af den samme karakter.

Der er bortset fra henvisningen til § 14 b om fyldestgørende redegørelser ikke tilsigtet ændringer af bestemmelsens anvendelsesområde, hvorfor der i øvrigt henvises til bemærkningerne til bestemmelsen, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 145.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 14

Det følger af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 4, at oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende vare eller tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog. Bestemmelsen gælder for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået ved bl.a. fjernsalg.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i forbrugeraftaleloven indsættes et nyt § 14, stk. 6, hvorefter oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre artikel 16 a, stk. 2, og vil indebære, at den erhvervsdrivende som udgangspunkt vil være forpligtet til at give oplysninger på dansk til forbrugeren forud for indgåelse af aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, hvis den erhvervsdrivende har markedsført den finansielle tjenesteydelse på

dansk. Dette gælder imidlertid ikke, hvis forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Den foreslåede bestemmelse vil bl.a. medføre, at de prækontraktuelle oplysninger, som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren, jf. § 14, stk. 1, skal gives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren udtrykkeligt giver samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

For at en markedsføring anses for at være foretaget på dansk, må der skulle være tale om markedsføring af et vist omfang, således at forbrugers indgåelse af aftalen, selvom dette ikke konkret kan dokumenteres, kunne være motiveret af den pågældende markedsføring. Der henvises i den forbindelse til den tilsvarende bestemmelse for så vidt angår varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 139.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 15

(Til § 14 a)

Forbrugerftaleloven indeholder ikke regler om lagdeling af den erhvervsdrivendes oplysninger til forbrugeren. Det følger af forbrugerftalelovens § 15, stk. 1, 1. pkt., at de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Endvidere er det i medfør af § 14, stk. 4, bl.a. bestemt, at de nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.6.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der indsættes en ny § 14 a, hvorefter det i medfør af *stk. 1* bestemmes, at med undtagelse af den erhvervsdrivendes navn og erhvervsmæssige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervsmæssige hovedaktivitet for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, har den erhvervsdrivende ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk. Er oplysningerne lagdelte, skal det, jf. *stk. 2*, være muligt at se, gemme og udskrive de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, som ét enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i *stk. 1*, inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre artikel 16 a, stk. 7, og vil medføre, at den erhvervsdrivende i forbindelse med, at der meddeles oplysninger til forbrugeren i overensstemmelse med § 14, stk. 1, vil have ret til at lagdele de

fleste oplysninger, når de gives elektronisk. Det vil være et krav, at forbrugeren skal have mulighed for at se, gemme og udskrive alle oplysningerne som ét enkelt dokument.

Ved »lagdeling« forstår tilfælde, hvor visse oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen betragtes som centrale elementer og dermed placeres på en fremtrædende måde i første lag, og andre detaljerede dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen præsenteres i ledsagende lag, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 32.

Den foreslåede bestemmelse vil herved også indebære, at den erhvervsdrivende fremover vil kunne placere de mest centrale oplysninger på en fremtrædende måde og præsentere øvrige oplysninger i ledsagende lag, når der gives oplysninger forud for aftaleindgåelsen ad elektronisk vej. Henvisningen til den erhvervsdrivendes identitet og de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, vil indebære, at muligheden for brug af lagdelingsteknikken ikke vil omfatte oplysninger om tjenesteydelsens vigtigste egenskaber, den samlede pris for tjenesteydelsen m.v., hvorvidt der er fortrydelsesret og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten m.v., eventuelle særlige risici ved tjenesteydelsen som følge af ydelsens særlige karakter m.v. og det beløb, som kan afkræves forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.6 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

(Til § 14 b)

Forbrugerftaleloven indeholder ikke regler om fyldestgørende redegørelser. For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.5.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der indsættes en ny § 14 b. Den foreslåede bestemmelse fastsætter, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren fyldestgørende redegørelser, og at forbrugeren, såfremt den erhvervsdrivende anvender onlineværktøjer, har ret til personlig betjening. Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 d.

Efter *stk. 1, 1. pkt.*, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation.

Efter *stk. 1, 2. pkt.*, skal sådanne redegørelser gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse. Endvidere skal redegørelserne omfatte de oplysninger, der er nævnt i § 14, stk. 1, de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugers manglende eller forsinkede betaling, jf. *nr. 1-3*.

Ved »de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale« skal i overensstemmelse med direktivets præambelbetragtning nr. 38 bl.a. forstås den samlede pris, som forbrugeren skal betale til den erhvervsdrivende, og beskrivelsen af den finansielle tjenesteydelses vigtigste karakteristika og dens indvirkning på forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, om de accessoriske tjenesteydelser kan eller ikke kan opsiges separat og konsekvenserne af en sådan opsigelse.

Ved »de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren«, skal forstås de vigtigste konsekvenser ved manglende overholdelse af de aftalemæssige forpligtelser, jf. således også direktivets præambelbetragtning nr. 38.

Bestemmelsen vil endvidere indebære, at den erhvervsdrivende vil være forpligtet til at besvare forbrugers spørgsmål om de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser og give eventuelle supplerende oplysninger, som gør, at forbrugeren kan vurdere de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser i forhold til sin individuelle situation.

Det foreslås i *stk. 2*, at den erhvervsdrivende kan tilpasse de i *stk. 1* nævnte redegørelses form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af den finansielle tjenesteydelse, der tilbydes.

Den erhvervsdrivende vil skulle tage hensyn til forbrugers behov for bistand under hensyntagen til forbrugers viden om og erfaring med den finansielle tjenesteydelse og dens karakter. Det vil være overladt til den erhvervsdrivende at foretage den nærmere vurdering af de fyldestgørende redegørelses form og omfang under iagttagelse af kravene i henhold til den foreslåede bestemmelses *stk. 1*, og det forudsættes, at den erhvervsdrivende vil være forpligtet til at give redegørelserne til forbrugeren på en nem og enkel måde, jf. herved også direktivets præambelbetragtning nr. 39.

Det foreslås i *stk. 3, 1. pkt.*, at anvender den erhvervsdrivende onlineværktøjer, har forbrugeren ret til personlig betjening forud for aftalens indgåelse, og i begrundede tilfælde også efter at aftalen om fjernsalg er indgået.

Ved »onlineværktøjer« skal forstås chatbots, robotrådgivning, interaktive værktøjer eller lignende midler, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 40.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at forbrugeren ved den erhvervsdrivendes anvendelse af onlineværktøjer vil have ret til at kunne få gratis personlig betjening i den erhvervsdrivendes åbningstid forud for indgåelsen af aftalen vedrørende en finansiell tjenesteydelse. Hvis der foreligger begrundede tilfælde vil forbrugeren uden unødige byrde for den erhvervsdrivende ligeledes have ret til at anmode om personlig betjening, efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Dette vil bl.a. kunne omfatte en ret til personlig betjening i forbindelse med forlængelse af en kontrakt, i tilfælde af større vanskeligheder for forbrugeren, eller når der er be-

hov for yderligere redegørelse vedrørende aftalevilkårene og -betingelserne.

Efter *stk. 3, 2. pkt.*, skal den personlige betjening gives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Om sprogkravet henvises i øvrigt til *pkt. 2.3.2* i lovforslagets almindelige bemærkninger, hvoraf det bl.a. fremgår, at der – for at en markedsføring anses for at være foretaget på dansk – må skulle være tale om markedsføring af et vist omfang, således at forbrugers indgåelse af aftalen, selvom dette ikke konkret kan dokumenteres, kunne være motiveret af den pågældende markedsføring.

Den erhvervsdrivende vil have bevisbyrden for, at de fyldestgørende redegørelser m.v. er givet til forbrugeren i overensstemmelse med den foreslåede bestemmelse, jf. forbruger aftalelovens § 7, *stk. 1, 2. pkt.*

Der henvises i øvrigt til *pkt. 2.5* i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 16

Det fremgår af forbruger aftalelovens § 15, *stk. 1, 1. pkt.*, at de i § 14, *stk. 1*, nævnte oplysninger inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiell tjenesteydelse skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Det fremgår endvidere af lovens § 14, *stk. 4, 1. pkt.*, at de i *stk. 1* nævnte oplysninger (om bl.a. den erhvervsdrivendes identitet m.v.) skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til *pkt. 2.3.5.1* i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 15, *stk. 1*, at indsætte et nyt punktum efter *1. pkt.* Efter den foreslåede bestemmelse skal de oplysninger, der er omhandlet i § 14, *stk. 1*, efter anmodning gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.

Den foreslåede bestemmelse vil indebære, at den erhvervsdrivende i forbindelse med, at der meddeles oplysninger til forbrugeren i overensstemmelse med § 14, *stk. 1*, forud for aftaleindgåelsen vedrørende en finansiell tjenesteydelse, skal give oplysningerne til en forbruger med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format, hvis forbrugeren anmoder herom. Den foreslåede bestemmelse vil således medføre, at den erhvervsdrivende vil være forpligtet til at tage hensyn til en forbrugers handicap, herunder synshandicap, når der meddeles oplysninger til forbrugeren, hvis forbrugeren anmoder herom. Den foreslåede bestemmelse kan f.eks. indebære, at oplysningerne bliver skrevet med en læsbar skriftstørrelse og i farver, der ikke mindsker oplysningernes forståelighed, herunder når dokumentet forelæg-

ges, udskrives eller fotokopieres i sort-hvid, jf. herved også direktivets præambelbetragtning nr. 30.

Den foreslåede ændring vil gennemføre artikel 16 a, stk. 6, 2. afsnit.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.5 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 17

Forbrugeraftalelovens § 19 indeholder regler om fortrydelsesfristen og dens beregning m.v. Det følger af bestemmelsens stk. 1, 1. pkt., at forbrugerens fortrydelsesfrist som udgangspunkt er 14 dage. Fortrydelsesfristen løber som udgangspunkt fra den dag, hvor aftalen indgås, hvis den vedrører en tjenesteydelse, jf. stk. 2, nr. 1. Det fremgår af bestemmelsens stk. 3, 2. pkt., at for så vidt angår fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser løber fortrydelsesperioden dog først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysninger i henhold til § 15, jf. dog stk. 5.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.4.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Med det foreslåede § 19, stk. 3, 3. pkt. foreslås det, at hvis forbrugeren ikke har modtaget oplysninger i henhold til § 15, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg vedrørende den finansielle tjenesteydelse, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre artikel 16 b, stk. 1, 3. afsnit, og vil indebære, at der fremover som udgangspunkt vil gælde en absolut fortrydelsesfrist i forbindelse med aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Den foreslåede ændring vil således medføre, at forbrugeren, selvom vedkommende ikke har modtaget de forudgående oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give forbrugeren i medfør af lovens § 15, jf. § 14, stk. 1, som udgangspunkt ikke kan fortryde en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiell tjenesteydelse, når der er forløbet 12 måneder og 14 dage efter aftaleindgåelsen. Det vil eksempelvis omfatte tilfælde, hvor forbrugeren ikke er blevet oplyst om tjenesteydelsens vigtigste egenskaber.

Forbrugeren vil dog bevare sin fortrydelsesret, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med lovens § 14, stk. 1, nr. 10 og 12. Det kan f.eks. vedrøre tilfælde, hvor forbrugeren ikke er blevet oplyst om, hvorvidt der er fortrydelsesret eller varigheden heraf m.v. I disse situationer vil forbrugeren kunne fortryde aftalen, selvom der er gået mere end 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg vedrørende en finansiell tjenesteydelse.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 18

Det følger af forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1, at hvis forbrugeren ønsker at udøve sin fortrydelsesret, skal denne inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 19, ved afgivelse af en utvetydig erklæring give den erhvervsdrivende meddelelse herom. Det følger af bestemmelsens 2. pkt., at forbrugeren kan vælge at benytte standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 20, stk. 1, at indsætte som 3. pkt., at forbrugeren også kan vælge at benytte fortrydelsesfunktionen, jf. § 20 a.

Ændringen er en konsekvensændring som følge af den foreslåede § 20 a, hvorefter forbrugeren kan fortryde en fjernsalgsaftale ved hjælp af en fortrydelsesfunktion.

Med det foreslåede vil der således blive henvist til, at forbrugeren også vil have mulighed for at fortryde en fjernsalgsaftale ved hjælp af den fortrydelsesfunktion, der følger af den foreslåede § 20 a.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 1, nr. 19, og bemærkningerne hertil.

Til nr. 19

Det følger af forbrugeraftalelovens § 18, stk. 1, at forbrugeren kan træde tilbage fra aftalen (fortrydelsesret) i overensstemmelse med reglerne i kapitel 4 ved aftaler om fjernsalg og ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

I medfør af forbrugeraftalelovens § 20, stk. 1, skal forbrugeren udøve sin fortrydelsesret inden udløbet af fortrydelsesfristen ved afgivelse af en utvetydig erklæring herom til den erhvervsdrivende.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der indsættes en ny § 20 a. Den foreslåede bestemmelse fastsætter, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion i tilfælde af aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade. Bestemmelsen vil gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 3 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 11 a).

Efter *stk. 1, 1. pkt.*, skal den erhvervsdrivende for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion.

Ved »en onlinegrænseflade« forstår bl.a. tilfælde, hvor afta-

len om fjernsalg er indgået via et websted, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 37.

Den foreslåede bestemmelse vil indebære, at forbrugeren for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, fremover vil have mulighed for at fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion. Bestemmelsen vil gælde for alle fjernsalgsaftaler indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade og vil således ikke være begrænset til fjernsalgsaftaler om finansielle tjenesteydelser.

Efter *stk. 1, 2. pkt.*, skal fortrydelsesfunktionen være mærket med ordene »Fortryd aftale« eller en tilsvarende utvetydig formulering på en letlæselig måde.

Efter *stk. 1, 3. pkt.*, skal fortrydelsesfunktionen være tilgængelig uafbrudt i hele perioden inden fortrydelsesfristens udløb.

Efter *stk. 1, 4. pkt.*, skal fortrydelsesfunktionen have en fremtrædende plads på onlinegrænsefladen og være let tilgængelig for forbrugeren.

Det følger af det foreslåede *stk. 2, 1. pkt.*, at fortrydelsesfunktionen skal gøre det muligt for forbrugeren at sende en onlinefortrydelseserklæring, hvori den erhvervsdrivende underrettes om, at vedkommende har besluttet at fortryde aftalen.

Efter *stk. 2, 2. pkt.*, skal forbrugeren ved hjælp af denne onlinefortrydelseserklæring let kunne give eller bekræfte oplysninger om sit navn, oplysninger, der identificerer den aftale, som vedkommende ønsker at fortryde, og oplysninger om, ad hvilken elektronisk vej bekræftelsen af fortrydelsen skal sendes til forbrugeren, jf. *nr. 1-3*.

Det foreslås i *stk. 3, 1. pkt.*, at når forbrugeren har udfyldt onlinefortrydelseserklæringen i overensstemmelse med *stk. 2*, skal den erhvervsdrivende gøre det muligt for forbrugeren at indsende den ved hjælp af en bekræftelsesfunktion.

Efter *stk. 3, 2. pkt.*, skal bekræftelsesfunktionen være mærket på en letlæselig måde og kun med ordene »Bekræft fortrydelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering.

Det foreslås i *stk. 4*, at når forbrugeren har aktiveret bekræftelsesfunktionen, skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse på et varigt medium sende forbrugeren en kvittering for modtagelse af fortrydelsen, herunder med oplysninger om dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.

Det foreslås i *stk. 5*, at forbrugeren anses for at have udøvet sin fortrydelsesret inden for den relevante fortrydelsesfrist, hvis vedkommende har indsendt onlinefortrydelseserklæringen, inden den pågældende frist udløb.

Den erhvervsdrivende vil f.eks. kunne tilbyde hyperlinks, der leder forbrugeren til fortrydelsesfunktionen, og hvis forbrugeren har bestilt flere varer eller tjenesteydelser ved samme aftale om fjernsalg, vil den erhvervsdrivende kunne

give forbrugeren mulighed for at fortryde en del af aftalen i stedet for hele aftalen, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 37.

Det forudsættes, at forbrugeren bør være i stand til at finde og tilgå funktionen på en nem og enkel måde, og forbrugeren bør f.eks. ikke være forpligtet til at foretage handlinger for at finde eller tilgå funktionen, f.eks. download af en applikation, hvis aftalen ikke blev indgået via den pågældende applikation, jf. herved også direktivets præambelbetragtning nr. 37.

Den foreslåede bestemmelse vil ikke ændre på, at den erhvervsdrivende endvidere på sin hjemmeside kan give forbrugeren mulighed for elektronisk at udfylde og indsende enten standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3 eller en anden utvetydig erklæring, jf. lovens § 20, stk. 2.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 20

Forbrugerftalelovens bilag 1 indeholder en standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser.

Det fremgår af lovens § 9, stk. 1, at oplysningerne nævnt i § 8, stk. 1, nr. 11, 14 og 15, kan gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i bilag 1. Det drejer sig om oplysninger om, hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende (nr. 11), hvor det er relevant, at forbrugeren skal betale udgifterne til tilbagelevering af varen i tilfælde af fortrydelse og i forbindelse med aftaler om fjernsalg, hvis varen i kraft af sin art ikke kan returneres med normal post, udgifterne til returnering af varen (nr. 14), og at forbrugeren ved tilbagetræden fra en tjenesteydelsesaftale, hvis aftalens opfyldelse på forbrugers udtrykkelige anmodning er påbegyndt inden fortrydelsesfristens udløb, skal betale den erhvervsdrivende for rimelige omkostninger (nr. 15).

Det foreslås i *bilag 1*, at punkt 3 under overskriften »Instrukser med henblik på udfyldelse« affattes således: »Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig

meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten«.

Det foreslåede vil indebære, at bilag 1 herved vil blive ændret, hvorefter det vil fremgå, at standardvejledningen skal indeholde information om, at forbrugeren kan fortryde aftalen ved hjælp af den fortrydelsesfunktion, som den erhvervsdrivende skal stille til rådighed for forbrugeren for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, jf. lovforslagets § 1, nr. 19 (§ 20 a).

Den foreslåede ændring af lovens bilag 1 gennemfører den ændring af bilag 1, del A, til forbrugerrettighedsdirektivet, som sker ved ændringsdirektivets artikel 1, nr. 7.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 1, nr. 19, og bemærkningerne hertil.

Til nr. 21

Forbrugeraftalelovens bilag 2 indeholder en standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Det fremgår af lovens § 15, stk. 2, at oplysningerne om fortrydelsesretten, jf. § 14, stk. 1, nr. 10, som udgangspunkt skal gives ved brug af standardfortrydelsesvejledningen i lovens bilag 2.

Det foreslås, at der i *bilag 2* under overskriften »Hvordan fortryder De?« efter »postkvitteringen.« i et nyt afsnit indsættes »Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten«. Indføj følgende om kommunikationsmidler: »De kan kontakte den erhvervsdrivende på [indsæt telefonnummer, e-mailadresse eller andet relevant kommunikationsmiddel]«.

Det foreslåede vil indebære, at bilag 2 herved vil blive ændret, hvorefter det vil fremgå, at standardvejledningen skal indeholde information om relevante kontaktoplysninger (den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse

eller oplysninger om andre kommunikationsmidler), og at standardvejledningen endvidere skal indeholde information om, at forbrugeren kan fortryde aftalen ved hjælp af den fortrydelsesfunktion, som den erhvervsdrivende skal stille til rådighed for forbrugeren for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, jf. lovforslagets § 1, nr. 19 (§ 20 a).

Den foreslåede ændring af lovens bilag 2 er en konsekvensændring som følge af den foreslåede § 20 a, hvorefter forbrugeren kan fortryde en fjernsalgsaftale ved hjælp af en fortrydelsesfunktion. Den foreslåede ændring af lovens bilag 2 er ligeledes en konsekvensændring som følge af den foreslåede ændring af § 14, stk. 1, nr. 10.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.2 og 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 1, nr. 7 og 19, og bemærkningerne hertil.

## Til § 2

Til nr. 1

Forsikringsaftaleloven indeholder ingen fodnote.

Det foreslås i *fodnoten* til lovens titel, at der tilføjes en henvisning til ændringsdirektivet (Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF).

Den foreslåede ændring indebærer, at det fremover vil fremgå af fodnoten til lovens titel, at loven indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af ændringsdirektivet. Forslaget gennemfører bestemmelsen i ændringsdirektivets artikel 2, stk. 1, 3. afsnit, hvorefter de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet, ved vedtagelsen eller offentliggørelsen skal indeholde en henvisning til direktivet.

Til nr. 2

Forsikringsaftaleloven indeholder ikke regler om, at forsikringsselskabet ved indgåelse af forsikringsaftaler ved fjernsalg ikke må udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en måde, der vildleder eller manipulerer forbrugere eller som på anden vis væsentligt fordrejer eller forringer forbrugernes evne til at træffe frie og informerede beslutninger. Der er f.eks. ikke i forsikringsaftaleloven regler om, at forsikringsselskabet ikke må lade bestemte valg fremgå tydeligere, når forbrugere, der er tjenestemodtagere, anmodes om en beslutning.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.6.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i forsikringsaftaleloven indsættes et nyt § 34 b, stk. 3, hvorefter forsikringsselskabet ved indgåelse af forsikringsaftaler ved fjernsalg ikke må udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at

bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.

Den foreslåede bestemmelse fastsætter således et forbud mod den form for brug af mørke mønstre («dark patterns») på erhvervsdrivendes onlinegrænseflader, som består i at lade bestemte valg fremgå tydeligere, når forbrugere anmodes om en beslutning.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at forsikringsselskabet ved indgåelse af forsikringsaftaler ved fjernsalg ikke må lade bestemte valg på onlinegrænseflader fremgå tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.

Ved en onlinegrænseflade skal forstås enhver form for software. Det vil bl.a. omfatte et websted eller en del af et websted. Omfattet vil også være applikationer, herunder mobilapplikationer. Begrebet skal således fortolkes i overensstemmelse med artikel 3, litra m, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 (om digitale tjenester), hvorefter en onlinegrænseflade udgør enhver form for software, herunder et websted eller en del af et websted, og applikationer, herunder mobilapplikationer.

I overensstemmelse med direktivets præambelbetragtning nr. 41 vil den foreslåede bestemmelse kunne omfatte anvendelse af udnyttende designvalg for at lede forbrugeren til valg eller handlinger, som er til fordel for den erhvervsdrivende, men som ikke nødvendigvis er i forbrugers interesse, ved at præsentere valg på en ikkeneutral måde, f.eks. ved at give visse valgmuligheder en mere fremtrædende plads gennem visuelle, auditive eller andre komponenter, når forbrugeren skal træffe en beslutning.

Den foreslåede bestemmelse vil f.eks. indebære, at forsikringsselskabet ikke må udforme sit websted på en sådan måde, at udnyttende designvalg leder forbrugeren til en bestemt handling ved at præsentere valg på en ikkeneutral måde i form af at give visse valgmuligheder en mere fremtrædende plads gennem visuelle komponenter, når forbrugeren skal træffe en beslutning vedrørende en forsikringsaftale.

Det forudsættes, at forsikringsselskabet, for at der vil være handlet i strid med den foreslåede bestemmelse, ved indgåelse af en aftale om fjernsalg vedrørende en forsikringsaftale skal have udformet, organiseret eller drevet onlinegrænsefladen på en måde, der vildleder eller manipulerer forbrugeren, eller som på anden vis væsentligt fordrejer eller forringer forbrugers evne til at træffe frie og informerede beslutninger.

I modsætning til forordningen om digitale tjenester, som mere generelt forbyder udbydere af formidlingstjenester, der driver onlineplatforme, at anvende mørke mønstre i forbindelse med udformning og organisering af deres onlinegrænseflader, vil den foreslåede bestemmelse indebære et forbud mod, at forsikringsselskabet, der tilbyder forsikringsaftaler ved fjernsalg via en onlinegrænseflade, anvender mørke mønstre i form af at lade bestemte valg fremgå tydeligere, når de indgår aftaler om sådanne tjenesteydelser.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 e, stk. 1, litra a.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.6 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 3

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 1, at forsikringsselskabet, ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger, herunder om selskabets fysiske adresse, jf. nr. 1. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-13, og stk. 2-4.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 34 e, stk. 1, nr. 1, efter »dennes fysiske adresse,« indsættes »og selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som selskabet tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om det selskab, på hvis vegne vedkommende handler,«.

Den foreslåede ændring i § 34 e, stk. 1, nr. 1, vil fastsætte, at forsikringsselskabet skal give oplysninger om sit telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som selskabet tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om det selskab, på hvis vegne vedkommende handler.

Det forudsættes, at alle disse kommunikationsmidler, som selskabet stiller til rådighed, gør det muligt for forbrugeren at kontakte selskabet hurtigt og kommunikere effektivt med selskabet. Der henvises i den forbindelse til artikel 16 a, stk. 1, litra b, hvoraf det bl.a. også følger, at kommunikationsmidlerne skal garantere, at forbrugeren kan opbevare al skriftlig korrespondance med den erhvervsdrivende på et varigt medium.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 1, litra b.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 4

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 1, at forsikringsselskabet, ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger, herunder om fortrydelsesret, jf. nr. 6. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-13, og stk. 2-4.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 34 e, stk. 1, nr. 6, efter »sendes,« indsættes »med angivelse af bl.a. selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelses-



erklæringen, og for forsikringsaftaler indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a i lov om forbrugeraftaler,«.

Den foreslåede ændring i § 34 e, stk. 1, nr. 6, vil fastsætte, at forsikringsselskabet skal give oplysninger om bl.a. selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for forsikringsaftaler indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i forbrugeraftalelovens § 20 a.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 1, litra s, og skal ses i sammenhæng med, at den erhvervsdrivende, for aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion, jf. den foreslåede § 20 a i forbrugeraftaleloven, som affattet ved dette lovforslags § 1, nr. 19.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 5

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 1, at forsikringsselskabet, ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger, herunder om klagemuligheder, jf. nr. 9. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-13, og stk. 2-4.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 34 e, stk. 1, nr. 9, efter »klager,« indsættes »og relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til selskabet og, hvor det er relevant, til det selskab, på hvis vegne vedkommende handler,«.

Den foreslåede ændring i § 34 e, stk. 1, nr. 9, vil fastsætte, at forsikringsselskabet skal give oplysninger om relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til selskabet og, hvor det er relevant, til det selskab, på hvis vegne vedkommende handler. Selskabet skal således meddele forbrugeren oplysninger om, hvortil klager skal indgives, jf. også direktivets præambelbetragtning nr. 27.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 1, litra c.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 6

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 1, at forsikringsselskabet, ved forsikringsaftaler, der indgås ved

fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-13, og stk. 2-4.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 34 e, stk. 1, nr. 12, at »aftaleperioden, og« ændres til »aftaleperioden,«.

Den foreslåede ændring er en konsekvensændring som følge af de foreslåede nye numre (nr. 14-16), jf. lovforslagets § 2, nr. 8. Der er tale om en ændring uden indholdsmæssig betydning.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 2, nr. 8, og bemærkningerne hertil.

Til nr. 7

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 1, at forsikringsselskabet, ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-13, og stk. 2-4.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 34 e, stk. 1, nr. 13, at »garantiordninger,« ændres til »garantiordninger,«.

Den foreslåede ændring er en konsekvensændring som følge af de foreslåede nye numre (nr. 14-16), jf. lovforslagets § 2, nr. 8. Der er tale om en ændring uden indholdsmæssig betydning.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 2, nr. 8, og bemærkningerne hertil.

Til nr. 8

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 1, at forsikringsselskabet, ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal give forbrugeren en række oplysninger. Det nærmere indhold af oplysningsforpligtelserne fremgår af stk. 1, nr. 1-13 og stk. 2-4.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der indsættes et nyt § 34 e, stk. 1, nr. 14, hvorefter forsikringsselskabet, hvor det er relevant, skal give forbrugeren oplysninger om konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger.

Det foreslås desuden, at der indsættes et nyt § 34 e, stk. 1, nr. 15, hvorefter forsikringsselskabet, hvor det er relevant, skal give forbrugeren oplysninger om, at prisen er blevet

personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning.

Herudover foreslås det, at der indsættes et nyt § 34 e, stk. 1, nr. 16, hvorefter forsikringsselskabet skal give oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som forsikringsydelsen tager sigte på, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for forsikringsydelsen.

Oplysningskravene vil således blive moderniseret. Det følger f.eks. af ændringsdirektivets præambelbetragtning nr. 27, at forbrugerne skal informeres om, at prisen på den finansielle tjenesteydelse er personaliseret på grundlag af automatisk beslutningstagning, hvis den erhvervsdrivende f.eks. anvender automatisk beslutningstagning til at differentiere priserne mellem forskellige forbrugergrupper. For at kunne træffe en informeret beslutning skal forbrugeren også informeres om de særlige miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på, såfremt den finansielle tjenesteydelse integrerer miljømæssige eller sociale faktorer i sin investeringsstrategi, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 29.

De foreslåede ændringer vil indebære, at forsikringsselskabet skal give forbrugeren flere oplysninger end i dag, inden der indgås en forsikringsaftale ved fjernsalg.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 1, litra h, i og o.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 9

Det følger af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 2, at de oplysninger, forsikringsselskabet skal give forbrugeren inden der indgås en forsikringsaftale ved fjernsalg, skal gives i rimelig tid, inden aftalen indgås, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det fremgår endvidere af bestemmelsen, at det klart skal fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

Bestemmelsen svarer til forbrugeraftalelovens § 14, stk. 4.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.4.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Med det foreslåede § 34 e, stk. 2, 3. og 4. pkt., foreslås det, at forsikringsselskabet, såfremt de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, gives mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af en forsikringsaftale, der indgås ved fjernsalg, skal sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde forsikringsaftalen og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med §§ 34 i-34 k. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt

medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af forsikringsaftalen.

De i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger relaterer sig til de oplysninger, som forsikringsselskabet skal give forbrugeren, inden der indgås en forsikringsaftale ved fjernsalg.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre artikel 16 a, stk. 5, og vil medføre, at forsikringsselskabet skal minde forbrugeren om muligheden for at fortryde forsikringsaftalen og om proceduren i forbindelse med fortrydelsesretten, hvis forsikringsselskabet først giver forbrugeren oplysninger mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af forsikringsaftalen. Den foreslåede ændring vil endvidere medføre, at påmindelsen skal gives til forbrugeren på et varigt medium senest syv dage efter aftaleindgåelsen.

Bestemmelsen vil ikke ændre ved, at forsikringsselskabet fortsat, inden der indgås en forsikringsaftale ved fjernsalg, skal give forbrugeren oplysning om, hvorvidt der er fortrydelsesret og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten m.v.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 10

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 3, 1. pkt., at hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren ved begyndelsen af ethvert opkald fra forsikringsselskabet have oplysning om selskabets navn samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til selskabet samt om det kommercielle formål med henvendelsen.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.3.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 34 e, stk. 3, at indsætte et nyt punktum efter 1. pkt., hvorefter selskabet også skal orientere forbrugeren herom, når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget.

Den foreslåede ændring vil indebære, at forsikringsselskabet, når der rettes telefonisk henvendelse til forbrugeren med henblik på indgåelse af en forsikringsaftale ved fjernsalg – foruden at skulle give forbrugeren oplysning om selskabets identitet m.v. og det kommercielle formål med henvendelsen – tillige skal orientere forbrugeren, såfremt opkaldet bliver optaget eller kan blive optaget. Den foreslåede bestemmelse vil ikke regulere forsikringsselskabets mulighed for at optage samtalen, men vil alene omhandle selskabets orienteringspligt ved optagelse af opkaldet.

Bestemmelsen vil gennemføre artikel 16 a, stk. 3.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.3 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 11

Det følger af forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 4, at hvis forsikringsselskabet inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1-3 alene i relation til den første aftale.

Bestemmelsen indebærer bl.a., at forsikringsselskabet kan nøjes med at iagttage sin oplysningspligt over for forbrugeren i forbindelse med den første aftale, såfremt forsikringsselskabet inden for en periode på et år indgår en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter. Bestemmelsen fastsætter således, at forsikringsselskabets oplysningspligt i disse tilfælde kun gælder i relation til den første aftale.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i forsikringsaftalelovens § 34 e, stk. 4, efter »stk. 1-3« indsættes en henvisning til »§ 34 f, stk. 4-7«, om fyldestgørende redegørelser, som affattet ved dette lovforslags § 2, nr. 14.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre den ændring af forbrugerrettighedsdirektivets artikel 3, der består i, at der i bestemmelsen indsættes et stykke (stk. 1 b) om successive operationer m.v.

Den foreslåede ændring vil bevirke, at forsikringsselskabets pligt til at give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om forsikringer – hvis selskabet inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter – alene vil gælde i relation til den første aftale.

Den foreslåede ændring i form af henvisningen til § 34 f, stk. 4-7, som affattet ved dette lovforslags § 2, nr. 14, vil således indebære, at der i relation til successive operationer m.v. og fyldestgørende redegørelser vil være tale om samme retsstilling som i relation til selskabets oplysningspligt i de tilfælde, hvor selskabet inden for det seneste år har indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af den samme karakter.

Der er bortset fra henvisningen til § 34 f, stk. 4-7, om fyldestgørende redegørelser, ikke tilsigtet ændringer af bestemmelsens anvendelsesområde.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 12

Forsikringsaftaleloven indeholder ikke regler om, at de oplysninger, som forsikringsselskabet skal give forbrugeren, skal gives på et bestemt sprog.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i forsikringsaftaleloven indsættes et nyt § 34 e, stk. 5. Efter den foreslåede bestemmelse skal oplys-

ninger, som forsikringsselskabet har pligt til at give forbrugeren, afgives på dansk, såfremt selskabet har markedsført den pågældende forsikringsydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre artikel 16 a, stk. 2, og vil indebære, at forsikringsselskabet som udgangspunkt vil være forpligtet til at give oplysninger på dansk til forbrugeren forud for indgåelse af forsikringsaftaler ved fjernsalg, hvis forsikringsselskabet har markedsført forsikringsydelsen på dansk. Dette gælder imidlertid ikke, hvis forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Den foreslåede bestemmelse vil bl.a. medføre, at de prækontraktuelle oplysninger, som selskabet skal give forbrugeren, jf. § 34 e, stk. 1, skal gives på dansk, såfremt selskabet har markedsført forsikringsydelsen på dansk, medmindre forbrugeren udtrykkeligt giver samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

For at en markedsføring anses for at være foretaget på dansk, må der skulle være tale om markedsføring af et vist omfang, således at forbrugeren indgåelse af aftalen, selvom dette ikke konkret kan dokumenteres, kunne være motiveret af den pågældende markedsføring, jf. den tilsvarende bestemmelse i forbrugerftaleloven for så vidt angår varer og ikkefinansielle tjenesteydelser, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 139.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Forsikringsaftaleloven indeholder ikke regler om lagdeling af de oplysninger, som forsikringsselskabet skal give forbrugeren, inden der indgås en forsikringsaftale ved fjernsalg. Det følger af forsikringsaftalelovens § 34 f, stk. 1, 1. pkt., at de i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Endvidere fremgår det af lovens § 34 e, stk. 2, 1. pkt., at de i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.6.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i forsikringsaftaleloven indsættes et nyt § 34 e, stk. 6, hvorefter det bestemmes, at med undtagelse af forsikringsselskabets navn og erhvervmæssige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervmæssige hovedaktivitet for forsikringsselskabet, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, nr. 3, 4, 6 og 10, har selskabet ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk. Er oplysningerne lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, som ét enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal selskabet sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud

for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af forsikringsaftalen ved fjernsalg.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre artikel 16 a, stk. 7, og vil medføre, at forsikringsselskabet i forbindelse med, at der meddeles oplysninger til forbrugeren i overensstemmelse med § 34 e, stk. 1, vil have ret til at lagdele de fleste oplysninger, når de gives elektronisk. Det vil være et krav, at forbrugeren skal have mulighed for at se, gemme og udskrive alle oplysningerne som ét enkelt dokument.

Ved »lagdeling« forstås tilfælde, hvor visse oplysningskrav forud for aftaleindgåelsen betragtes som centrale elementer og dermed placeres på en fremtrædende måde i første lag, og andre detaljerede dele af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen præsenteres i ledsagende lag, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 32.

Den foreslåede bestemmelse vil herved også indebære, at selskabet fremover vil kunne placere de mest centrale oplysninger på en fremtrædende måde og præsentere øvrige oplysninger i ledsagende lag, når der gives oplysninger forud for aftaleindgåelsen ad elektronisk vej. Henvisningen til selskabets identitet og de oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, nr. 3, 4, 6 og 10, vil indebære, at muligheden for brug af lagdelingsteknikken ikke vil omfatte oplysninger om karakteren af og de væsentligste egenskaber ved forsikringsydelsen, den samlede pris for forsikringsydelsen m.v., hvorvidt der er fortrydelsesret og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten m.v. og eventuelle særlige risici ved forsikringsydelsen som følge af ydelsens særlige karakter m.v.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.6 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 13

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 f, stk. 1, 1. pkt., at de i § 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger inden indgåelse af fjernsalgsaftalen skal være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Det fremgår af lovens § 34 e, stk. 2, 1. pkt., at de i stk. 1 nævnte oplysninger (om bl.a. selskabets identitet m.v.) skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.3.5.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 34 f, stk. 1, at indsætte et nyt punktum efter 1. pkt. Efter den foreslåede bestemmelse skal de oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, efter anmodning gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.

Den foreslåede bestemmelse vil indebære, at forsikringsselskabet i forbindelse med, at der meddeles oplysninger til forbrugeren i overensstemmelse med § 34 e, stk. 1, forud for aftaleindgåelsen vedrørende en forsikringsydelse, skal

give oplysningerne til en forbruger med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format, hvis forbrugeren anmoder herom. Den foreslåede bestemmelse vil således medføre, at selskabet vil være forpligtet til at tage hensyn til en forbrugers handicap, herunder synshandicap, når der meddeles oplysninger til forbrugeren, hvis forbrugeren anmoder herom. Den foreslåede bestemmelse kan f.eks. indebære, at oplysningerne bliver skrevet med en læsbar skriftstørrelse og i farver, der ikke mindsker oplysningernes forståelighed, herunder når dokumentet forelægges, udskrives eller fotokopieres i sort-hvid, jf. herved også direktivets præambelbetragtning nr. 30.

Den foreslåede ændring vil gennemføre artikel 16 a, stk. 6, 2. afsnit.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.3.5 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 14

Forsikringsaftaleloven indeholder ikke regler om fyldestgørende redegørelser. For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.5.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås, at der i § 34 f efter stk. 3 indsættes fire stykker. Den foreslåede ændring fastsætter, at forsikringsselskabet skal give forbrugeren fyldestgørende redegørelser, og at forbrugeren, såfremt selskabet anvender onlineværktøjer, har ret til personlig betjening. Den foreslåede ændring vil gennemføre artikel 16 d.

Efter *stk. 4, 1. pkt.*, skal selskabet give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede forsikringsaftaler, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation.

Efter *stk. 4, 2. pkt.*, skal sådanne redegørelser gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse og omfatte de oplysninger, der er nævnt i § 34 e, stk. 1, de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugers manglende eller forsinkede betaling, jf. *nr. 1-3*.

Ved »de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale« skal bl.a. forstås den samlede pris, som forbrugeren skal betale til selskabet, og beskrivelsen af forsikringsydelsens vigtigste karakteristika og dens indvirkning på forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, om de accessoriske tjenesteydelser kan eller ikke kan opsiges separat og konsekvenserne af en sådan opsigelse, jf. således også direktivets præambelbetragtning nr. 38.

Ved »de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren«, skal forstås de vigtigste conse-

kvenser ved manglende overholdelse af de aftalemæssige forpligtelser, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 38.

Bestemmelsen vil endvidere indebære, at selskabet vil være forpligtet til at besvare forbrugers spørgsmål om de foreslåede forsikringsaftaler og give eventuelle supplerende oplysninger, som gør, at forbrugeren kan vurdere de foreslåede forsikringsaftaler i forhold til sin individuelle situation.

Det foreslås i *stk. 5*, at selskabet kan tilpasse de i *stk. 4* nævnte redegørelses form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder forsikringsydelsen tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af forsikringsydelsen, der tilbydes.

Selskabet vil skulle tage hensyn til forbrugers behov for bistand under hensyntagen til forbrugers viden om og erfaring med forsikringsydelsen og dens karakter. Det vil være overladt til selskabet at foretage den nærmere vurdering af de fyldestgørende redegørelses form og omfang under iagttagelse af kravene i henhold til det foreslåede *stk. 4*, og det forudsættes, at selskabet vil være forpligtet til at give redegørelserne til forbrugeren på en nem og enkel måde, jf. herved også direktivets præambelbetragtning nr. 39.

Det foreslås i *stk. 6, 1. pkt.*, at anvender selskabet onlineværktøjer, har forbrugeren ret til personlig betjening forud for aftalens indgåelse, og i begrundede tilfælde også efter at aftalen om fjernsalg er indgået.

Ved »onlineværktøjer« skal forstås chatbots, robotrådgivning, interaktive værktøjer eller lignende midler, jf. direktivets præambelbetragtning nr. 40.

Den foreslåede bestemmelse vil medføre, at forbrugeren ved selskabets anvendelse af onlineværktøjer vil have ret til at kunne få gratis personlig betjening i selskabets åbningstid forud for indgåelsen af forsikringsaftalen. Hvis der foreligger begrundede tilfælde vil forbrugeren uden unødigt byrde for den erhvervsdrivende ligeledes have ret til at anmode om personlig betjening, efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Dette vil bl.a. kunne omfatte en ret til personlig betjening i forbindelse med forlængelse af en kontrakt, i tilfælde af større vanskeligheder for forbrugeren, eller når der er behov for yderligere redegørelse vedrørende aftalevilkårene og -betingelserne.

Efter *stk. 6, 2. pkt.*, skal den personlige betjening gives på dansk, såfremt selskabet har markedsført den pågældende forsikringsydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Om sprogkravet henvises i øvrigt til pkt. 2.3.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger, hvoraf det bl.a. fremgår, at der – for at en markedsføring anses for at være foretaget på dansk – må skulle være tale om markedsføring af et vist omfang, således at forbrugers indgåelse af aftalen, selvom dette ikke konkret kan dokumenteres, kunne være motiveret af den pågældende markedsføring.

Selskabet vil have bevisbyrden for, at de oplysningskrav, der følger af *stk. 4-6*, er opfyldt, jf. det foreslåede *stk. 7*.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.5 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 15

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 i, *stk. 1, 1. pkt.*, at forbrugeren kan træde tilbage fra en forsikringsaftale i overensstemmelse med reglerne i §§ 34 j og 34 k (fortrydelsesret). Af forsikringsaftalelovens § 34 j, *stk. 1*, er det bl.a. bestemt, at forbrugeren, såfremt forbrugeren vil bruge sin fortrydelsesret, skal underrette forsikringsselskabet herom inden for den relevante fortrydelsesfrist.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 34 j, *stk. 1*, at indsætte som 2. *pkt.*, at forbrugeren også kan vælge at benytte fortrydelsesfunktionen, jf. § 20 a i lov om forbrugeraftaler.

Den foreslåede henvisning til forbrugeraftalelovens § 20 a, som affattet ved dette lovforslags § 1, nr. 19, vil indebære, at forsikringsselskabet skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde forsikringsaftalen ved hjælp af den fortrydelsesfunktion, der følger af den foreslåede § 20 a i forbrugeraftaleloven, når forsikringsaftalen bliver indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade. Der kan således i det hele henvises til lovforslagets § 1, nr. 19, og bemærkningerne hertil.

Bestemmelsen vil gennemføre ændringsdirektivets artikel 1, nr. 3 (forbrugerrettighedsdirektivets artikel 11 a), som fastsætter, at den erhvervsdrivende skal sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion i tilfælde af aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade.

Den foreslåede bestemmelse vil indebære, at forbrugeren – også for forsikringsaftaler ved fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade – fremover vil have mulighed for at fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.2 i lovforslagets almindelige bemærkninger samt lovforslagets § 1, nr. 19, og bemærkningerne hertil.

Til nr. 16

Forsikringsaftalelovens § 34 j indeholder regler om fortrydelsesfristen og dens beregning m.v. Det følger af bestemmelsens *stk. 1*, at hvis forbrugeren vil bruge sin fortrydelsesret, skal den pågældende underrette forsikringsselskabet herom inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage. Det fremgår af *stk. 2*, at fristen ved tilbage trædelse fra en forsikringsaftale, der er indgået ved fjernsalg, regnes fra det seneste af følgende tidspunkter: 1) Den dag, hvor aftalen indgås, ved aftaler om livsforsikring dog den dag, hvor forbrugeren har fået meddelelse om aftalens ind-

gåelse, eller 2) Den dag, hvor forbrugeren har modtaget de oplysninger, som det efter reglerne om oplysningspligt (§§ 34 d-34 f) påhviler forsikringselskabet at give på papir eller andet varigt medium.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret henvises til pkt. 2.4.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Med det foreslåede § 34 j, stk. 5, foreslås det, at hvis forbrugeren ikke har modtaget oplysninger i henhold til § 34 f, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af forsikringsaftalen ved fjernsalg, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med § 34 e, stk. 1, nr. 6.

Den foreslåede bestemmelse vil gennemføre artikel 16 b, stk. 1, 3. afsnit, og vil medføre, at der fremover som udgangspunkt vil gælde en absolut fortrydelsesfrist i forbindelse med forsikringsaftaler indgået ved fjernsalg. Den foreslåede ændring vil således medføre, at forbrugeren, selvom vedkommende ikke har modtaget de forudgående oplysninger, som selskabet er forpligtet til at give forbrugeren i medfør af lovens § 34 f, jf. § 34 e, stk. 1, som udgangspunkt ikke kan fortryde en forsikringsaftale indgået ved fjernsalg, når der er forløbet 12 måneder og 14 dage efter aftaleindgåelsen. Det vil f.eks. omfatte tilfælde, hvor forbrugeren ikke er blevet oplyst om karakteren af og de væsentligste egenskaber ved forsikringsydelsen.

Forbrugeren vil dog bevare sin fortrydelsesret, hvis forbrugeren ikke er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med lovens § 34 e, stk. 1, nr. 6. Det kan f.eks. vedrøre tilfælde, hvor forbrugeren ikke er blevet oplyst om, hvorvidt der er fortrydelsesret eller varigheden heraf m.v. I disse situationer vil forbrugeren således kunne fortryde aftalen, selvom der er gået mere end 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af forsikringsaftalen ved fjernsalg.

Som en konsekvens af den foreslåede ændring vil det gældende stk. 5 herefter blive stk. 6.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.4 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Til nr. 17

Det fremgår af forsikringsaftalelovens § 34 m, at hvis det i en aftale er bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne, tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen herom i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen.

For en nærmere beskrivelse af gældende ret om bl.a. fjernsalgsbegrebet henvises til pkt. 2.1.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

Det foreslås i § 34 m, at ordene »de« og », der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne,« udgår.

Ændringen vil være en konsekvensændring som følge af ophævelsen af 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne (direktiv 2002/65/EF).

Det foreslås således at bevare bestemmelsen, men at lade henvisningen til 2002-direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne udgå som følge af ophævelsen af dette direktiv.

Da der alene vil være tale om en konsekvensændring, vil bestemmelsen således indholdsmæssigt fortsat svare til den tilsvarende bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 32. Det fremgår bl.a. af forarbejderne til denne bestemmelse, jf. Folketingstidende 2013-14, tillæg A, L 39 som fremsat, side 163, at bestemmelsen ikke udgør en egentlig lovvalgsregel, og at bestemmelsen således ikke ændrer ved de almindelige internationale privatretlige regler om, hvilket lands lovgivning der finder anvendelse på aftalen, jf. herved navnlig reglerne i Rom-konventionen (Konvention 80/934/EØF om, hvilken lov der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser). Bestemmelsen vil alene afbøde visse uheldige virkninger af det frie lovvalg.

Der henvises i øvrigt til pkt. 2.1 i lovforslagets almindelige bemærkninger.

### Til § 3

Det foreslås, at loven træder i kraft den 19. juni 2026.

Den foreslåede ikrafttrædelsesdato skyldes, at ændringsdirektivets artikel 2, stk. 1, 2. afsnit, fastsætter, at de nationale bestemmelser, der gennemfører direktivet, skal anvendes fra den 19. juni 2026.

### Til § 4

Bestemmelsen angår lovens territoriale gyldighed.

Det foreslås, at loven ikke gælder for Færøerne og Grønland, men at loven ved kongelig anordning kan sættes helt eller delvis i kraft for Grønland med de ændringer, som de grønlandske forhold tilsiger.

Færøerne har pr. 1. januar 2010 overtaget lovgivningskompetencen på det formueretlige område, som bl.a. omfatter fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Loven skal derfor ikke gælde eller kunne sættes i kraft for Færøerne.

## Lovforslaget sammenholdt med gældende lov

Gældende formulering

Lovforslaget

**Fodnote 1)** Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, EU-Tidende 2011, nr. L 304, side 64, som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2019/2161/EU af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, EU-Tidende 2019, nr. L 328, side 7, og 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, EF-Tidende 2002, L 271, side 16.

## § 1. ---

Stk. 2-3. ---

Stk. 4. Loven gælder ikke for

1) forsikringsaftaler omfattet af lov om forsikringsaftaler og henvendelser med henblik på indgåelse af aftale herom, jf. dog § 4, stk. 2, nr. 3,

2-4) ---

## § 4. ---

Stk. 2. ---

§ 8. Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om

1-10) ---

## § 1

I lov om forbrugeraftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 1457 af 17. december 2013, som ændret ved § 160 i lov nr. 652 af 8. juni 2017, § 44 i lov nr. 1666 af 26. december 2017 og § 1 i lov nr. 2158 af 27. november 2021, foretages følgende ændringer:

1. I *fodnoten* til lovens titel ændres »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, EF-Tidende 2002, L 271, side 16« til: »Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF, EU-Tidende 2023, L af 28. november 2023«.

2. I § 1, stk. 4, nr. 1, indsættes efter »§ 4, stk. 2, nr. 3,«: »og §§ 20 a, 30 og 31,«.

3. I § 4 indsættes som *stk. 3*:

»Stk. 3. Erhvervsdrivende må ikke ved indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser ved fjernsalg udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.«

11) hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald betingelser, tidsfrist og procedurer for at gøre fortrydelsesretten gældende, jf. § 20, samt den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 3 til loven,

12-24) ---

*Stk. 2-4* ---

§ 14. Inden der indgås en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om

1-6) ---

7) den erhvervsdrivendes navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse og, hvis der er tale om en udenlandsk erhvervsdrivende, der har en repræsentant her i landet, eller hvis leverandøren i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,

8) ---

9) hvorvidt der er klageadgang, og i givet fald om fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,

10) hvorvidt der er fortrydelsesret, og i givet fald fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,

11-14) ---

15) hvorvidt der findes en garantifond eller anden garantiordning, og

16) hvor længe oplysningerne gælder, herunder hvor længe tjenesteydelsen udbydes til den anførte pris.

*Stk. 2.* ---

*Stk. 3.* Kontakter den erhvervsdrivende forbrugeren telefonisk med henblik på indgåelse af en aftale om fjernsalg af en finansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende ved begyndelsen af samtalen give forbrugeren oplysning om den erhvervsdrivendes identitet og navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til den erhvervsdrivende samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan den erhvervsdrivende med

4. I § 8, stk. 1, nr. 11, indsættes efter »loven,«: »og, hvor det er relevant, oplysning om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a,«.

5. I § 14, stk. 1, nr. 7, indsættes efter »dennes fysiske adresse,«: »og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,«.

6. I § 14, stk. 1, nr. 9, indsættes efter »klager,«: »og relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til den erhvervsdrivende og, hvor det er relevant, til den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler,«.

7. I § 14, stk. 1, nr. 10, indsættes efter »sendes,«: »med angivelse af bl.a. den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a,«.

8. I § 14, stk. 1, nr. 15, udgår »og«.

9. I § 14, stk. 1, nr. 16, ændres »pris.« til: »pris,«.

10. I § 14, stk. 1, indsættes som nr. 17-19:

»17) hvor det er relevant, konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger,

18) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning, og

19) oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som den finansielle tjenesteydelse tager sigte på, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for den finansielle tjenesteydelse.«

11. I § 14, stk. 3, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»Når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget, skal den erhvervsdrivende også orientere forbrugeren herom.«



forbrugers samtykke nøjes med at give de i stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, nævnte oplysninger. Den erhvervsdrivende skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, og om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 15.

*Stk. 4.* De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være klare, tydelige og forståelige. Det skal klart fremgå, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

*Stk. 5.* Har den erhvervsdrivende inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1, 3 og 4, alene i relation til den første aftale, jf. dog § 15, stk. 4.

**12.** I § 14, stk. 4, indsættes som 3. og 4. pkt.:

»Gives de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af aftalen om fjernsalg, skal den erhvervsdrivende sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde aftalen om fjernsalg og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med kapitel 4. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af aftalen om fjernsalg.«

**13.** I § 14, stk. 5, ændres »stk. 1, 3 og 4,« til: »stk. 1, 3 og 4 og § 14 b«.

**14.** I § 14 indsættes som *stk. 6*:

»*Stk. 6.* Oplysninger, som den erhvervsdrivende har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.«

**15.** Efter § 14 indsættes:

»§ 14 a. Med undtagelse af den erhvervsdrivendes navn og erhvervs-mæssige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervs-mæssige hovedaktivitet for den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, nr. 1, 2 og 10-12, har den erhvervsdrivende ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk.

*Stk. 2.* Er oplysningerne lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, som ét enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af aftalen om fjernsalg.

§ 14 b. Den erhvervsdrivende skal give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede aftaler om finansielle tjenesteydelser, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Sådanne redegørelser skal gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse og skal omfatte

- 1) de oplysninger, der er nævnt i § 14, stk. 1,
- 2) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og
- 3) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant,

**§ 15.** Inden indgåelse af en fjernsalgsaftale om en finansiel tjenesteydelse skal de i § 14, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

*Stk. 2-4 ---*

**§ 19. ---**

*Stk. 2. ---*

*Stk. 3.* Uanset stk. 2 løber den periode, hvori fortrydelsesretten efter stk. 1 kan udøves, for så vidt angår aftaler om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget de i § 8, stk. 1, nr. 11, nævnte oplysninger på et varigt medium, jf. dog stk. 4. Er der tale om en fjernsalgsaftale vedrørende en finansiel tjenesteydelse, løber fortrydelsesperioden først fra den dag, hvor forbrugeren har modtaget oplysninger i henhold til § 15, jf. dog stk. 5.

*Stk. 4-6. ---*

**§ 20.** Ønsker forbrugeren at udøve sin fortrydelsesret, skal denne inden udløbet af den fortrydelsesfrist, der følger af § 19, ved afgivelse af en utvetydig erklæring give den erhvervsdrivende meddelelse herom. Forbrugeren kan vælge at benytte standardfortrydelsesformularen i lovens bilag 3.

*Stk. 2-4. ---*

konsekvenserne af forbrugeren manglende eller forsinkede betaling.

*Stk. 2.* Den erhvervsdrivende kan tilpasse de i stk. 1 nævnte redegørelsers form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder den finansielle tjenesteydelse tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af den finansielle tjenesteydelse, der tilbydes.

*Stk. 3.* Anvender den erhvervsdrivende onlineværktøjer, har forbrugeren ret til personlig betjening forud for aftalens indgåelse, og i begrundede tilfælde også efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Den personlige betjening skal gives på dansk, såfremt den erhvervsdrivende har markedsført den pågældende finansielle tjenesteydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.«

**16.** I § 15, stk. 1, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»De oplysninger, der er omhandlet i § 14, stk. 1, skal efter anmodning gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.«

**17.** I § 19, stk. 3, indsættes som 3. pkt.:

»Har forbrugeren ikke modtaget oplysninger i henhold til § 15, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af aftalen om fjernsalg vedrørende den finansielle tjenesteydelse, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med § 14, stk. 1, nr. 10 og 12.«

**18.** I § 20, stk. 1, indsættes som 3. pkt.:

»Forbrugeren kan også vælge at benytte fortrydelsesfunktionen, jf. § 20 a.«

**19.** Efter § 20 indsættes før overskriften før § 21:

»§ 20 a. For aftaler om fjernsalg, der indgås ved hjælp af en onlinegrænseflade, skal den erhvervsdrivende sikre, at forbrugeren også kan fortryde aftalen ved hjælp af en fortrydelsesfunktion. Fortrydelsesfunktionen skal være mærket med ordene »Fortryd aftale« eller en tilsvarende utvetydig formulering på en letlæselig måde. Fortrydelsesfunktionen skal være tilgængelig uafbrudt i hele perioden inden fortrydelsesfristens udløb. Den skal have en fremtrædende plads på onlinegrænsefladen og være let tilgængelig for forbrugeren.

*Stk. 2.* Fortrydelsesfunktionen skal gøre det muligt for forbrugeren at sende en onlinefortrydelseserklæring, hvori den erhvervsdrivende underrettes om, at vedkommende har besluttet at fortryde aftalen. Ved hjælp af denne onlinefortrydelseserklæring skal forbrugeren let kunne give eller bekræfte

- 1) sit navn,
- 2) oplysninger, der identificerer den aftale, som vedkommende ønsker at fortryde, og
- 3) oplysninger om, ad hvilken elektronisk vej bekræftelsen af fortrydelsen skal sendes til forbrugeren.

*Stk. 3.* Når forbrugeren har udfyldt onlinefortrydelseserklæringen, jf. stk. 2, skal den erhvervsdrivende gøre det muligt for forbrugeren at indsende den ved hjælp af en bekræftelsesfunktion. Bekræftelsesfunktionen skal være mærket på en letlæselig måde og kun med ordene »Bekræft fortrydelse« eller en tilsvarende utvetydig formulering.

*Stk. 4.* Når forbrugeren har aktiveret bekræftelsesfunktionen, skal den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse på et varigt medium sende forbrugeren en kvittering for modtagelse af fortrydelsen, herunder med oplysninger om dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.

*Stk. 5.* Forbrugeren anses for at have udøvet sin fortrydelsesret inden for den relevante fortrydelsesfrist, hvis vedkommende har indsendt onlinefortrydelseserklæringen, inden den pågældende frist udløb.«

## Bilag 1

### Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted og ved aftaler om fjernsalg af varer og ikkefinansielle tjenesteydelser

#### Fortrydelsesret

[...]

#### Følger af fortrydelse

[...]

#### Instrukser med henblik på udfyldelse:

[1. ] – [2. ] ---

[3. ] Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres hjemmeside: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores hjemmeside [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt

**20.** I lovens *bilag 1* affattes punkt 3 under overskriften »Instrukser med henblik på udfyldelse« således:

»[3. ] Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller

medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.«

[4. ] – [6. ] ---

## Bilag 2

### Standardvejledning om fortrydelsesret ved aftaler

#### Fortrydelsesfristen

[...]

#### Hvordan fortryder De?

Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal De underrette den erhvervsdrivende om, at De har fortrudt aftalen. Hvis De vil give denne underretning skriftligt – f.eks. pr. brev eller e-mail – skal De blot sende underretningen inden fristens udløb. Hvis De vil sikre Dem bevis for, at De har fortrudt rettidigt, kan De f.eks. sende brevet anbefalet og opbevare postkitteringen.

Underretning om, at De har fortrudt aftalen, skal gives til:

Navn:

\_\_\_\_\_

Adresse:

\_\_\_\_\_

en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten.«

**21.** I lovens *bilag 2* indsættes under overskriften »Hvordan fortryder De? « efter »postkitteringen.« i et nyt afsnit:

»Indføj følgende, hvis De er forpligtet til at stille en funktion til rådighed, der gør det muligt for forbrugeren at fortryde aftalen, der er indgået online: »De kan også udøve Deres fortrydelsesret online på [indsæt internetadresse eller en anden passende forklaring af, hvor fortrydelsesfunktionen er tilgængelig]. Hvis De anvender denne onlinefunktion, sender vi Dem uden unødigt forsinkelse en kvittering for modtagelse af fortrydelsen på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail), herunder dens indhold samt datoen og tidspunktet for indsendelse.« Indføj følgende, hvis De giver forbrugeren mulighed for at udfylde og indsende oplysningerne om udøvelsen af fortrydelsesretten elektronisk på Deres websted: »De har også mulighed for at udfylde og indsende fortrydelsesformularen eller en hvilken som helst anden utvetydig meddelelse på vores websted [indføj internetadresse]. Hvis De anvender denne mulighed, kvitterer vi omgående på et varigt medium (f.eks. pr. e-mail) for modtagelse af en sådan meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten«. Indføj følgende om kommunikationsmidler: »De kan kontakte den erhvervsdrivende på [indsæt telefonnummer, e-mailadresse eller andet relevant kommunikationsmiddel]«.

## § 2

I lov om forsikringsaftaler, jf. lovbekendtgørelse nr. 1237 af 9. november 2015, som ændret ved § 1 i lov nr. 638 af 8. juni 2016 og § 8 i lov nr. 550 af 30. maj 2017, foretages følgende ændringer:

**§ 34 b.** ---

*Stk. 2.* ---

**§ 34 e.** Ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal forsikringsselskabet give forbrugeren oplysning om

1) selskabets navn, erhvervsmæssige hovedaktivitet, fysiske adresse samt, hvis et udenlandsk forsikringsselskab har en repræsentant her i landet, eller hvis selskabet i øvrigt er repræsenteret af en anden, relevante oplysninger om denne repræsentant, herunder dennes fysiske adresse,

2-5) ---

6) hvorvidt der er adgang til at fortryde aftalen, og i givet fald oplysning om fortrydelsesfristens begyndelsestidspunkt og varighed samt betingelserne for og fremgangsmåden ved brug af fortrydelsesretten, herunder om, til hvilken adresse meddelelse om fortrydelse skal sendes,

7-8) ---

9) hvorvidt der er klageadgang og i givet fald fremgangsmåden ved klage, herunder oplysning om en fysisk adresse, hvor forbrugeren kan henvende sig med eventuelle klager,

10-11) ---

12) på hvilket sprog aftalevilkårene og forhåndsoplysningerne gøres tilgængelige, og på hvilket sprog forsikringsselskabet påtager sig at kommunikere i aftaleperioden, og

13) dækning efter lov om en garantifond for skadesforsikringsselskaber eller efter eventuelle andre garantiordninger.

*Stk. 2.* De i stk. 1 nævnte oplysninger skal gives i rimelig tid, inden der indgås en aftale, og oplysningerne skal være

1. Som *fodnote* til lovens titel indsættes:

»1) Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2023/2673 af 22. november 2023 om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF, EU-Tidende 2023, L af 28. november 2023.«

2. I § 34 b indsættes som *stk. 3*:

»*Stk. 3.* Forsikringsselskabet må ikke ved indgåelse af forsikringsaftaler ved fjernsalg udforme, organisere eller drive deres onlinegrænseflader på en sådan måde, at bestemte valg fremgår tydeligere, når forbrugeren anmodes om en beslutning.«

3. I § 34 e, *stk. 1, nr. 1*, indsættes efter »dennes fysiske adresse,«: »og selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, som selskabet tilbyder, og, hvor det er relevant, tilsvarende oplysninger om det selskab, på hvis vegne vedkommende handler,«.

4. I § 34 e, *stk. 1, nr. 6*, indsættes efter »sendes,«: »med angivelse af bl.a. selskabets telefonnummer og e-mailadresse eller oplysninger om andre kommunikationsmidler, der er relevante for indsendelsen af fortrydelseserklæringen, og for forsikringsaftaler indgået ved hjælp af en onlinegrænseflade, oplysninger om eksistensen og placeringen af fortrydelsesfunktionen som omhandlet i § 20 a i lov om forbrugeraftaler,«.

5. I § 34 e, *stk. 1, nr. 9*, indsættes efter »klager,«: »og relevante kontaktoplysninger, som gør det muligt for forbrugeren at indgive eventuelle klager til selskabet og, hvor det er relevant, til det selskab, på hvis vegne vedkommende handler,«.

6. I § 34 e, *stk. 1, nr. 12*, ændres »aftaleperioden, og« til: »aftaleperioden,«.

7. I § 34 e, *stk. 1, nr. 13*, ændres »garantiordninger.« til: »garantiordninger,«.

8. I § 34 e, *stk. 1*, indsættes som *nr. 14-16*:

»14) hvor det er relevant, konsekvenserne af for sene eller manglende betalinger,

15) hvor det er relevant, at prisen er blevet personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning, og

16) oplysninger om eventuelle miljømæssige eller sociale mål, som forsikringsydelsen tager sigte på, hvis miljømæssige eller sociale faktorer er integreret i investeringsstrategien for forsikringsydelsen.«

9. I § 34 e, *stk. 2*, indsættes som *3. og 4. pkt.*:

klare, tydelige og forståelige. Det skal fremgå klart, at oplysningerne gives med henblik på indgåelse af en aftale, og oplysningerne skal gives på en måde, som er egnet under hensyn til den anvendte kommunikationsteknik, og som tager særligt hensyn til umyndige personer.

*Stk. 3.* Hvis taletelefoni indgår i fjernkommunikationsteknikken, skal forbrugeren ved begyndelsen af ethvert opkald fra forsikringsselskabet have oplysning om selskabets navn samt navnet på den person, som forbrugeren er i kontakt med, og dennes forbindelse til selskabet samt om det kommercielle formål med henvendelsen. Herudover kan selskabet med forbrugers samtykke nøjes med at give oplysning om fortrydelsesretten samt om de i stk. 1, nr. 3, 4, 6 og 10, nævnte oplysninger. Selskabet skal underrette forbrugeren om, at der kan fås flere oplysninger, samt om disse oplysningers karakter. Den fulde oplysningspligt efter stk. 1 skal opfyldes i forbindelse med meddelelse på varigt medium i overensstemmelse med § 34 f.

*Stk. 4.* Har forsikringsselskabet inden for det seneste år indgået en eller flere aftaler med den samme forbruger af samme karakter, gælder stk. 1-3 alene i relation til den første aftale.

**§ 34 f.** Inden indgåelse af fjernsalgsaftalen skal de i 34 e, stk. 1, nævnte oplysninger være meddelt forbrugeren på papir eller på et andet varigt medium, som forbrugeren har adgang til. Forbrugeren skal samtidig på den anførte måde have fået oplysning om aftalevilkårene.

*Stk. 2-3.* ---

»Gives de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, mindre end én dag, inden forbrugeren er bundet af en forsikringsaftale, der indgås ved fjernsalg, skal forsikringsselskabet sende forbrugeren en påmindelse om muligheden for at fortryde forsikringsaftalen og om den procedure, der skal følges for at fortryde, i overensstemmelse med §§ 34 i-34 k. Denne påmindelse skal gives til forbrugeren på et varigt medium mellem én og syv dage efter indgåelsen af forsikringsaftalen.«

**10.** I § 34 e, stk. 3, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»Når et opkald bliver optaget eller kan blive optaget, skal forsikringsselskabet også orientere forbrugeren herom.«

**11.** I § 34 e, stk. 4, indsættes efter »stk. 1-3«: »og § 34 f, stk. 4-7,«.

**12.** I § 34 e indsættes som *stk. 5* og *6*:

»*Stk. 5.* Oplysninger, som forsikringsselskabet har pligt til at give forbrugeren, skal afgives på dansk, såfremt selskabet har markedsført den pågældende forsikringsydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

*Stk. 6.* Med undtagelse af forsikringsselskabets navn og erhvervs-mæssige hovedaktivitet samt, hvor det er relevant, navnet på og den erhvervs-mæssige hovedaktivitet for forsikringsselskabet, på hvis vegne vedkommende handler, og de oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, nr. 3, 4, 6 og 10, har selskabet ret til at lagdele oplysningerne, når disse gives elektronisk. Er oplysningerne lagdelte, skal det være muligt at se, gemme og udskrive de oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, som ét enkelt dokument. I sådanne tilfælde skal selskabet sikre, at forbrugeren får forelagt alle de oplysninger forud for aftaleindgåelsen, der er omhandlet i stk. 1, inden indgåelsen af forsikringsaftalen ved fjernsalg.«

**13.** I § 34 f, stk. 1, indsættes efter 1. pkt. som nyt punktum:

»De oplysninger, der er omhandlet i § 34 e, stk. 1, skal efter anmodning gives til forbrugere med handicap, herunder synshandicap, i et passende og tilgængeligt format.«

**14.** I § 34 f indsættes som *stk. 4-7*:

»Stk. 4. Forsikringselskabet skal give forbrugeren fyldestgørende redegørelser vedrørende de foreslåede forsikringsaftaler, der skal gøre det muligt for forbrugeren at vurdere, om den foreslåede aftale og de accessoriske tjenesteydelser er tilpasset vedkommendes behov og finansielle situation. Sådanne redegørelser skal gives gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse og skal omfatte

- 1) de oplysninger, der er nævnt i § 34 e, stk. 1,
- 2) de væsentlige karakteristika ved den foreslåede aftale, herunder eventuelle accessoriske tjenesteydelser, og
- 3) de specifikke konsekvenser, som den foreslåede aftale kan have for forbrugeren, herunder, hvor det er relevant, konsekvenserne af forbrugers manglende eller forsinkede betaling.

Stk. 5. Selskabet kan tilpasse de i stk. 4 nævnte redegørelser form og omfang under hensyntagen til de omstændigheder, hvorunder forsikringsydelsen tilbydes, den forbruger, til hvem den tilbydes, og arten af forsikringsydelsen, der tilbydes.

Stk. 6. Anvender selskabet onlineværktøjer, har forbrugeren ret til personlig betjening forud for aftalens indgåelse, og i begrundede tilfælde også efter at aftalen om fjernsalg er indgået. Den personlige betjening skal gives på dansk, såfremt selskabet har markedsført den pågældende forsikringsydelse på dansk, medmindre forbrugeren giver sit udtrykkelige samtykke til at modtage oplysningerne på et andet sprog.

Stk. 7. Selskabet har bevisbyrden for, at de oplysningskrav, der følger af stk. 4-6, er opfyldt.«

§ 34 j. Vil forbrugeren bruge sin fortrydelsesret, skal den pågældende underrette forsikringselskabet herom inden for en frist på 14 dage, ved aftaler om livsforsikring og individuel pensionsordning dog inden for en frist på 30 dage.

Stk. 2-5. ---

§ 34 m. Er det i en aftale bestemt, at lovgivningen i et land uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde skal finde anvendelse på aftalen, kan forbrugeren i de spørgsmål om fjernsalg, der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere, tillige påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen herom i et land inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen.

15. I § 34 j, stk. 1, indsættes som 2. pkt.:

»Forbrugeren kan også vælge at benytte fortrydelsesfunktionen, jf. § 20 a i lov om forbrugeraftaler.«

16. I § 34 j indsættes efter stk. 4 som nyt stykke:

»Stk. 5. Hvis forbrugeren ikke har modtaget oplysninger i henhold til § 34 f, udløber fortrydelsesfristen under alle omstændigheder 12 måneder og 14 dage efter indgåelse af forsikringsaftalen ved fjernsalg, såfremt forbrugeren er blevet informeret om sin fortrydelsesret i overensstemmelse med § 34 e, stk. 1, nr. 6.«

Stk. 5 bliver herefter stk. 6.

17. I § 34 m udgår »de« og », der er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere,«.