



NOTAT

16. juli 2019
19/03829-28
son-dep

Regeringens høringsvar vedr. Kommissionens evaluering af direktiv om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser

Kommissionen igangsatte den 9. april 2019 en åben offentlig høring vedrørende evalueringen af direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser.

Direktivet indeholder regler om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser, dvs. aftaler, der udbydes, forhandles og indgås på afstand, fx online på internettet. Direktivets formål er at sikre den frie bevægelighed for finansielle tjenesteydelser i det indre marked gennem en harmonisering af forbrugerbeskyttelsesreglerne på dette område. Formålet med evalueringen af direktivet er at vurdere, om direktivet stadig fungerer efter hensigten set i lyset af den markedsmæssige og lovgivningsmæssig udvikling, der har fundet sted siden direktivets ikrafttræden i 2002.

Kommissionens høring er fremsendt til medlemmerne i EU-specialudvalget for konkurrenceevne, vækst og forbrugerspørgsmål samt EU-specialudvalget for den finansielle sektor med henblik på bemærkninger. Finans Danmark, Forbrugerrådet TÆNK og Forsikring & Pension har sendt bemærkninger til høringen.

Direktivet er implementeret i dansk ret i forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven.

Regeringen har udarbejdet et samlet dansk høringsvar.

Generelle bemærkninger

Den danske regering støtter formålet med Kommissionens evaluering af det finansielle fjernsalgsdirektiv, herunder fokus på sammenhæng, virkningsfuldhed og relevans.

Siden direktivet blev vedtaget i 2002, er der vedtaget en række produkt-specifikke EU-retsakter, herunder inden for forbrugerkredit, boligkredit,

forsikringer, investeringer m.fl., hvis primære formål er øget forbrugerbeskyttelse. Disse retsakter specificerer ligesom direktivet blandt andet hvilke prækontraktuelle informationer, der skal gives til forbrugerne. Fjernsalg er i vidt omfang en integreret del af den seneste produktspecifikke regulering. Regeringen opfordrer derfor Kommissionen til at se på sammenhængen mellem det finansielle fjernsalgsdirektiv og de øvrige produktspecifikke direktiver, herunder om relevante bestemmelser i fjernsalgsdirektivet i stedet bør integreres i den produktspecifikke regulering.

Regeringen finder det vigtigt, at direktivet understøtter en aktiv forbrugeradfærd. Det vil sige, at reglerne om forbrugerbeskyttelse i videst muligt omfang understøtter, at forbrugerne aktivt træffer de valg, som passer bedst til deres behov. Det vil ligeledes bidrage til en styrket konkurrence på markedet, der almindeligvis medfører lavere omkostninger for forbrugerne. Regeringen hilser i den forbindelse det adfærdsvidenskabelige studie velkommen, som Kommissionen offentliggjorde i forbindelse med lanceringen af den offentlige høring om evaluering af det finansielle fjernsalgsdirektiv.

Regeringen finder det ligeledes vigtigt at evaluere direktivet i lyset af den teknologiske udvikling. Den digitale udvikling har bevirket, at forbrugerne som udgangspunkt afsøger markedet online og ofte via mobile enheder. De mange oplysningskrav i lovgivningen og kravene til, hvordan oplysningerne skal vises til forbrugerne, gør det imidlertid svært for udbydere at udvikle nye innovative løsninger, der kan gøre det nemmere for forbrugerne at afsøge markedet og sammenligne finansielle tjenesteydelser fra forskellige udbydere. Der er således behov for, at reguleringen af finansielt fjernsalg i højere grad giver mulighed for at anvende nye digitale muligheder i takt med den teknologiske udvikling uden at gå på kompromis med effektiv forbrugerbeskyttelse.

Finansielle virksomheder skal i dag leve op til en lang række informationskrav, der skal gives til forbrugeren på flere stadier i løbet af aftaleindgåelsen. Formålet er, at forbrugerne træffer deres beslutning på et veloplyst grundlag. Omfang, kompleksitet og manglende tidslighed i præsentationen af oplysningerne betyder imidlertid, at mange forbrugere ikke sætter sig ind i oplysningerne. Regeringen opfordrer derfor Kommissionen til at evaluere alle informationskrav i direktivet i lyset af den teknologiske udvikling og med brug af adfærdsvidenskabelige indsigter. Derudover bør der ses på sammenhængen mellem oplysningskrav på tværs af EU-reguleringen, så oplysningskrav i videst muligt omfang ensrettes og baseres på viden om deres reelle effekt på forbrugerne i markedet.

Specifikke bemærkninger

Regeringens høringsvar fokuserer ud over de generelle bemærkninger særligt på følgende:

- *Prækontraktuelle oplysningskrav i direktivets artikel 3*

Regeringen opfordrer Kommissionen til, at de prækontraktuelle informationskrav ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser i direktivets artikel 3 reduceres, så udbyderen alene skal give de i relation til tidspunktet væsentligste informationer til forbrugerne. Udbyderne skal samtidig forpligtes til at præsentere informationerne på en overskuelig måde. Det vil gøre det nemmere for forbrugerne at forstå og anvende informationen aktivt til at sammenligne finansielle tjenesteydelser på tværs af markedet.

- *Anbefalingerne fra det adfærdsvidenskabelige studie, som Kommissionen offentliggjorde i forbindelse med lanceringen af den offentlige høring om evalueringen af direktivet*

Regeringen anerkender, at der er behov for øget håndhævelse inden for fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Derudover anerkendes behovet for særlig fokus på sårbare forbrugere samt brugen af bundlede produkter dvs. når en række *produkter* sælges til samlet pris i markedsføringen af finansielle tjenesteydelser.

Endelig anerkender regeringen, at der er behov for at forbedre kvaliteten af information, som gives til forbrugere ved køb af finansielle tjenesteydelser online. I den forbindelse opfordrer regeringen Kommissionen til også at overveje en reduktion af antallet af oplysningskrav i direktivet med henblik på at begrænse ”information overload”, som forbrugere kan opleve.