

EU-specialudvalget for den finansielle sektor



EU-specialudvalget for konkurrenceevne, vækst og forbrugerspørgsmål

F&P's svar på høring om Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg

F&P takker for muligheden for at afgive høringssvar vedrørende Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af direktiv 2011/83/EU for så vidt angår aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg og om ophævelse af direktiv 2002/65/EF.

F&P støtter overordnet set forslaget om at ophæve fjernsalgsdirektivet (2002/65/EF) og i den forbindelse indsætte et særligt kapitel i forbrugerrettighedsdirektivet (2011/83/EU) med bestemmelser, herunder om fortrydelsesret, der kun gælder for aftaler om finansielle tjenesteydelser, som indgås ved fjernsalg. Bestemmelserne i fjernsalgsdirektivet, der trådte i kraft i 2002, er i vidt omfang blevet erstattet og overflødiggjort ved ikrafttrædelsen af efterfølgende – produktspecifikke og horisontale – EU-retsakter, herunder IDD, PRIIPs-forordningen og Solvens II-direktivet. Disse retsakter specificerer, ligesom fjernsalgsdirektivet, bl.a. hvilke prækontraktuelle informationer, der skal gives til forbrugerne, dels om produktet, dels om leverandøren. Dette gælder hvad enten produktet sælges online eller ej. I modsætning til fjernsalgsdirektivet tager den seneste produktspecifikke EU-regulering således i højere grad højde for den digitale udvikling.

I relation til ovenstående lægger F&P vægt på, at der med forslaget sikres overensstemmelse med de gældende regler for finansielle tjenesteydelser. Det er således positivt, at det er et gennemgående princip i det nye kapitel IIIa vedrørende aftaler om finansielle tjenesteydelser indgået ved fjernsalg, at den produktspecifikke EU-regulering har forrang i tilfælde af konflikt med bestemmelserne i det nye kapitel, navnlig hvad angår retten til oplysninger forud for aftaleindgåelsen, fortrydelsesretten og fyldestgørende redegørelser. Det vurderes dermed, at de foreslåede bestemmelser i kapitel IIIa primært

24.05.2022

F&P

Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf.: 41 91 91 91
fp@fogp.dk
www.fogp.dk

Kirstine Thorsen
Chefkonsulent, Cand.jur
Dir. 41919049
kth@fogp.dk

Sagsnr. GES-2022-00186
DokID 446048

vil fungere som et sikkerhedsnet i de tilfælde, hvor der fx ikke i den produkt-specifikke EU-regulering findes lignende bestemmelser. Det antages i den forbindelse, at bestemmelserne i det foreslåede kapitel IIIa kun i begrænset omfang vil finde anvendelse på forsikringsområdet; det gælder fx i forhold til fortrydelsesretten.

F&P

Sagsnr. GES-2022-00186

DokID 446048

Hvad angår de konkrete elementer i direktivforslaget, særligt forslaget i **artikel 16 b, stk. 5**, om, at den erhvervsdrivende i forbindelse med aftaler om fjernsalg, der indgås elektronisk, skal give forbrugeren mulighed for at benytte en fortrydelsesknop, vil dette gøre det nemmere for forbrugeren at udøve fortrydelsesretten, når aftaler indgås elektronisk. F&P skal dog samtidig gøre opmærksom på, at den foreslåede fortrydelsesknop kan få negative konsekvenser for forbrugerbeskyttelsen, idet risikoen for uforsikrede forbrugere øges. Dette kan i sagens natur få store økonomiske konsekvenser for den uforsikrede, ligesom det kan være af afgørende betydning for den skadelidte, at der er en forsikringsdækning. Særligt i forhold til de lovpligtige forsikringer kan dette være betænkeligt, idet de netop varetager de skadelidtes interesser. De lovpligtige motoransvarsforsikringer er et godt eksempel på, hvor der allerede i dag er problemer med uforsikrede. Hertil bemærkes, at fortrydelse af et køb af en forsikring kan være en lige så vanskelig/stor beslutning som et køb af en forsikring. Hvis der indføres et krav om en fortrydelsesknop, bør det derfor suppleres med muligheden for at opsigte aftalen telefonisk og i den forbindelse få rådgivning i forbindelse med fortrydelsen.

F&P skal samtidig gøre opmærksom på, at det må forventes, at et krav om, at forsikringsdistributøren skal placere en fortrydelsesknop på samme elektroniske grænseflade som den, der anvendes til at indgå aftalen om fjernslag på, vil medføre betydelige administrative omkostninger til udvikling af et IT-setup. Implementeringen af de beskrevne funktioner vil betyde, at der skal bruges væsentlige ressourcer både tidsmæssigt, bemandingsmæssigt og omkostningsmæssigt for optimering af en rettighed, som forbrugerne allerede har i dag, og som forsikringsbranchen generelt ikke har haft problemer med at imødekomme; således oplyses kunden om fortrydelsesretten i fx selve købsflowet og i købsbetingelserne.

F&P stiller dermed spørgsmål ved merværdien af den foreslåede fortrydelsesknop i forhold til de beskrevne bekymringer for forbrugerbeskyttelsen og omkostningerne ved udvikling af funktionen.

Hvis der indføres et krav om en fortrydelsesknop, bør selskaberne sikres maksimal fleksibilitet med hensyn til at placere knappen et logisk sted for kunderne, fx på kundeportalen, hvor andre elektroniske aftaledokumenter befinder sig. Også selvom fjernsalget et sket via et andet/separat flow. Dette sikrer en entydig kobling mellem kunden og den aftale, der fortrydes.

Ligeledes for at sikre at kunden kan identificeres – og den/de forsikringer, der fortrydes– bør knappen lede til en side bag log-in. Det er uklart, om selskaberne har denne fleksibilitet med den foreslåede formulering af bestemmelsen.

F&P

Sagsnr. GES-2022-00186

DokID 446048

Det vurderes endvidere, at det kan blive vanskeligt altid at få fortrydelsesknappen til at være 'synlig' i præcis den periode, hvor kunden har ret til at fortryde aftalen – dels fordi det skal vurderes, hvornår fristen skal regnes fra, og dels fordi det ikke er alle aftaler, der er omfattet af fortrydelsesfristen.

Udover det særlige kapitel om aftaler om finansielle tjenesteydelser, der foreslås indsat i forbrugerrettighedsdirektivet, lægges der med forslaget op til, at en række artikler i direktivet også skal finde anvendelse på finansielle tjenesteydelser. Det gælder bl.a. artikel 23 og 24, stk. 1-4, om fx maksimale bødestørrelser på 4% af den årlige omsætning i tilfælde af såkaldte udbredte grænseoverskridende overtrædelser. Til denne skærpelse af bestemmelserne om sanktioner i forbindelse med levering af finansielle tjenesteydelser bemærker F&P, at bødestørrelsen ikke bør udmåles ved at inddrage nettoomsætningen direkte i en matematisk model ved indeksering. Det skyldes navnlig, at en sådan streng matematisk beregningsmodel er i strid med dansk retstradition, bortset fra retsområder, hvor der er tale om overtrædelser af ensartet grovhed, hvilket ikke er tilfældet i den finansielle lovgivning.

F&P har ikke for indeværende yderligere bemærkninger til direktivforslaget.

Med venlig hilsen

Kirstine Thorsen