

Vejledning til bekendtgørelse nr. 1219 af 20. november 2019 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager

Indledning

Bekendtgørelsen indeholder regler om, at virksomheder indenfor den finansielle sektor skal have en klageansvarlig samt en forretningsgang for håndtering af klager. Virksomhederne skal endvidere kunne foretage en opgørelse af antallet af klager, som har været behandlet af den klageansvarlige samt redegøre for udfaldet af klagebehandlingen. Bekendtgørelsen er en videreførelse og udvidelse af reglerne fra 2016¹⁾. Bekendtgørelsen træder i kraft 1. januar 2020.

Formålet med reglerne er at sikre kunderne en nem og let adgang til at klage over virksomhedens produkter, ydelser eller sagsbehandling, og at sikre at klager håndteres sagligt og indenfor rimelig tid.

Bekendtgørelsen implementerer de fælles europæiske tilsynsmyndigheders retningslinjer for klagebehandling for henholdsvis penge- og realkreditinstitutter (EBA) og værdipapirsektoren (ESMA)²⁾ samt for forsikringsselskaber og forsikringsformidlere (EIOPA)³⁾. Retningslinjerne, der blev offentliggjort i 2012 og 2013, omhandler finansielle virksomheders klagebehandling og har til formål at sikre en tilstrækkelig og hensigtsmæssig beskyttelse af forbrugerne i forhold til en effektiv klagesagshåndtering i den finansielle sektor i EU. Retningslinjerne er offentligt tilgængelige på de europæiske tilsynsmyndigheders hjemmesider.

Anvendelsesområde

De virksomheder, som er nævnt i § 1, stk. 1, er omfattet af bekendtgørelsen. Det gælder for danske virksomheder såvel som for udenlandske virksomheder, der agerer på det danske finansielle marked gennem filialetablering. Fælles for de danske og udenlandske virksomheder er, at bekendtgørelsen kun finder anvendelse på privatkundeforhold og erhvervsmæssige kundeforhold, såfremt disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold, jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 2.

I vurderingen af, om et kundeforhold kan karakteriseres som et erhvervsmæssigt kundeforhold, der ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold, indgår bl.a., om et givet produkt retter sig mod erhvervs- og/eller privatkunder. Dette svarer til, hvad der også gælder efter § 1, stk. 2, i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder⁴⁾. Et eksempel kan være en andelsboligforening eller en enkeltmandsvirksomhed, der har karakter af bibeskæftigelse.

Virksomheder med fem ansatte eller derunder er undtaget fra kravet om at have en forretningsgang for håndtering af klager og er dermed Ikke omfattet af bekendtgørelsens § 3 og § 4, 2. pkt.

Definitioner

Efter § 2, stk. 1, forstås ved den klageansvarlige en person eller en organisatorisk enhed, der er ansvarlig for klagebehandlingen i virksomheden.

Det er op til virksomheden selv at afgøre, om den klageansvarlige skal være en person eller en afdeling i virksomheden, eller om den klageansvarliges funktion skal outsources til en tredjepart. Bekendtgørelsen stiller ikke krav om, at den klageansvarlige skal være uafhængig i forhold til resten af virksomheden.

Ved en klage forstås en henvendelse til den klageansvarlige i virksomheden, eller en henvendelse til virksomheden, der bliver behandlet af den klageansvarlige, fra en kunde, der udtrykker utilfredshed med den leverede tjenesteydelse eller et produkt.

Kerneområdet for en klage er en henvendelse fra en kunde, der er utilfreds med et leveret produkt eller en tjenesteydelse, og hvor kundens klage ikke forinden har kunnet løses af vedkommendes sagsbehandler eller kontaktperson i virksomheden. Det afgørende er ikke, om klagen sendes til den klageansvarlige, men at det er den klageansvarlige, som står for selve behandlingen af klagen.

Generelle bestemmelser om den klageansvarlige og forretningsgang for håndtering af klager

De virksomheder der er omfattet af bekendtgørelsens § 1, stk. 1, har pligt til at have en klageansvarlig, jf. bekendtgørelsens § 4. Den klageansvarlige er defineret i bekendtgørelsens § 2, stk. 1.

Af bekendtgørelsens § 3, stk. 1, fremgår, at virksomhederne også har pligt til at udarbejde en forretningsgang for håndtering af klager. En forretningsgang for håndtering af klager kan f.eks. indeholde bestemmelser om tidsfrister og sagsgange, herunder med angivelse af hvem der er kompetent til at træffe beslutninger i forhold til klager.

Det er direktionens ansvar, at forretningsgangen for håndtering af klager bliver udarbejdet og gennemført. Direktionen skal endvidere sikre, at forretningsgangen bliver overholdt af den klageansvarlige. Det er også direktionens ansvar at sikre, at alle relevante medarbejdere i virksomheden informeres om forretningsgangen for håndtering af klager og klagevejledningspligten, jf. § 5, stk. 2.

Det fremgår af bekendtgørelsens § 3, stk. 2, at forretningsgangen for håndtering af klager udover klagevejledningspligten skal angive virksomhedens procedure for klagehåndtering, at alle klager skal behandles sagligt, at modtagelsen af en klage skal anerkendes indenfor tre arbejdsdage, og at klager i øvrigt skal behandles inden for rimelig tid.

Klager, som behandles af den klageansvarlige efter virksomhedernes forretningsgang for håndtering af klager, vil som udgangspunkt have gennemgået en egentlig sagsbehandling.

Virksomheden skal sørge for, at modtagelsen af en klage bliver anerkendt ved f.eks. almindeligt brev, som afsendes inden for tre arbejdsdage fra modtagelsen af klagen, og at kunden samtidig modtager oplysninger om det videre forløb af klagebehandlingen, herunder virksomhedens forventninger til hvornår klagen forventes besvaret. Klagen skal herefter behandles inden for rimelig tid. Ved fastsættelsen af, hvad der skal forstås med "inden for rimelig tid", skal der tages hensyn til klagens kompleksitet og sværhedsgrad.

Oplysningspligt

Efter § 5, stk. 1, skal oplysninger om, hvem der er klageansvarlig, eller klageansvarlig afdeling i virksomheden, være let tilgængelige på virksomhedernes hjemmeside, så kunderne nemt kan finde oplysninger om, hvor i virksomheden de skal henvende sig, hvis de er utilfredse med den leverede tjenesteydelse eller et produkt. Har virksomheden ikke en hjemmeside, skal oplysningerne om virksomhedens klageansvarlige og adgangen til denne udleveres til kunden på dennes anmodning.

Kunden må som minimum kunne forvente, at man enten under kundeservice, kontakt eller lignende på virksomhedens hjemmeside vil kunne finde oplysninger om den klageansvarlige i virksomheden. Dette kan f.eks. gøres ved, at der under kundeservice eller kontakttinformation indgår ordet "klageansvarlig" eller "Hvis du som kunde ønsker at klage". En kunde skal ikke først kunne få adgang til oplysninger om den klageansvarlige ved at skulle bruge søgefunktionen på virksomhedens hjemmeside, eller ved at skulle klikke sig igennem flere "lag" på en hjemmeside.

Det fremgår af bekendtgørelsens § 5, stk. 2, at de virksomheder, der er omfattet af bekendtgørelsen, har en pligt til at vejlede deres kunder om adgangen til at klage til virksomhedens klageansvarlige, når omstændighederne tilsiger dette. Dette vil f.eks. være tilfældet, hvor en kunde tilkendegiver, at vedkommende er utilfreds med udfaldet af henvendelse til en filial.

Information om håndtering af klager

Finanstilsynet har som led i sin tilsynsvirksomhed mulighed for at kræve alle oplysninger, der er nødvendige for at udøve tilsyn. Dette følger af § 347, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, § 47, stk. 1, stk. 1, i lov om forsikringsformidling, § 102 i lov om firmapensionskasser, § 164, stk. 1, i lov om Investeringsforeninger m.v., § 12, stk. 1, i lov om finansielle rådgivere, investeringsrådgivere og boligkreditformidlere, § 17, I lov om ejendomskreditselskaber, § 161, stk. 1, i lov om forvaltere af alternative Investeringsfonde m.v. og § 17, stk.1, i lov om forbrugslånsvirksomheder.

De virksomheder, der er omfattet af bekendtgørelsens § 1, stk. 1, skal derfor, såfremt Finanstilsynet anmoder herom, kunne afgive oplysninger om, hvor mange klager den klageansvarlige i virksomheden har behandlet.

Det fremgår af § 6, at en virksomhed skal indrette sig på en sådan måde, at den let vil kunne danne sig et overblik over, hvor mange klager, virksomhedens klageansvarlige modtager. Formålet med bestemmelsen er at sikre, at virksomheden vil kunne træffe passende foranstaltninger, såfremt den modtager mange klager på et bestemt område.

Når Finanstilsynet anmoder om oplysninger om antal klager behandlet af den klageansvarlige, vil Finanstilsynet anmode virksomheden om, at virksomheden indberetter oplysninger om klagerne efter den systematik, der anvendes i bilag 1-7.

Det vil derfor være hensigtsmæssigt, at de omfattede virksomheder løbende registrerer klager ud fra den systematik, der følger af bilagene 1-7.

Oplysningerne fra virksomhederne vil skulle tilgå Finanstilsynets indberetningssystem FIONA.

Udfaldet af klagesagerne bør kategoriseres, så det fremgår, hvor mange klager, der er afsluttet ved delvist medhold, i hvor mange sager kunden har fået fuld medhold og hvor mange sager, der er blevet afvist.

Nedenfor følger nogle eksempler på, hvad de enkelte kategorier i bilagene til denne vejledning kunne omfatte.

Indlån - omfatter indlansprodukter og alt hvad der vedrører Indlansprodukter (f.eks. også priser, renter m.m.)

Udlån - omfatter udlansprodukter og alt hvad der vedrører udlansprodukter (f.eks. også priser herfor/ renter m.m.), Dog er boliglån og boligkreditter med pant i fast ejendom ikke omfattet.

Boliglån/boligkreditter med pant i fast ejendom (f.eks. også priser, renter m.m.)

Pensionsopsparring - omfatter pensionsprodukter (f.eks. også priser, renter m.m.) og rådgivning herom.

Porteføljepleje - omfatter porteføljepleje (f.eks. også priser, renter m.m.).

Værdipapirhandel - omfatter handel med værdipapirer og afvikling af værdipapirhandler (f.eks. også priser herfor m.m.).

Betalinger - omfatter overførsler via diverse 'medier', eksempelvis netbank og mobilbank.

Diverse - øvrige klager om produkter, tjenesteydelser.

Kursskæring kan vedrøre enten låneoptagelse eller låneindfrlse.

Finanstilsynet, den 16. december 2019

RIKKE-LOUISE ØRUM PETERSEN

/ Ulla Brøns Petersen

- 1) Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager. jf. bekendtgørelse nr. 1219 af 20. november 2019.
- 2) JC 2014 43 27. maj 2014. (fælles retningslinjer for EBA og ESMA).
- 3) EIOPA-BoS-13/164 og EIOPA-BoS-12/069.
- 4) Bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016.

Bilag 1.

Pengeinstitutter				
	Modtagne klager i alt 20xx	Delvist medhold	Fuldt medhold	Afvist
Indlån				
Udlån				
Boliglån/boligkredit med pant i fast ejendom				
Pensionsopsparing				
Investeringsrådgivning				
Porteføljepleje				
Værdipapirhandel				
Markedsføring				
Betalinger				
Omkostninger / Gebyrer				
Diverse				
Samlet klager i alt				

Bilag 2.

Realkreditinstitutter				
	Modtagne klager i alt 20xx	Delvist medhold	Fuldt medhold	Afvist
Optagelse af lån				
Indfrielse af lån				
Omlægning af lån				
Værdipapirhandel				
Markedsføring				
Rente / Bidrag				
Omkostninger / Gebyrer				
Diverse				
Samlet antal klager i alt				

Forsikringselskaber				
Tværgående pensionskasser				
Firmapensionskasser				
	Modtagne klager i alt 20xx	Delvist medhold	Fuldt medhold	Afvist
Rejseforsikring				
Hus, indbo, bil mm. (tings- og ansvarsforsikring)				
Ejerskifteforsikring				
Ulykkeforsikring				
Sundheds- og sygdomsforsikring				
Individuelle pensioner				
Arbejdsgiverbetalte pensioner				
Gruppelivspensioner				
Kritisk sygdom				
Markedsføring				
Omkostninger / gebyrer				
Diverse				
Samlet antal klager i alt				

Investeringsforvaltningsselskaber				
Administrationsselskaber				
Selvforvaltede investeringsforeninger				
Forvaltere af alternative investeringsfonde				
Selvforvaltede alternative investeringsfonde				
	Modtagne klager i alt 20xx	Delvist medhold	Fuldt medhold	Afvist
Opsparing				
Investering				
Markedsføring				
Rådgivning				
Foreningsselskabsretlige forhold				
Omkostninger / gebyrer				
Diverse				
Samlet antal klager i alt				

Bilag 5.

Forsikringsformidlere				
	Modtagne klager i alt 20xx	Delvist medhold	Fuldt medhold	Afvist
Skadesforsikring				
Livsforsikring				
Markedsføring				
Omkostninger / Gebyrer				
Diverse				
Samlet antal klager i alt				

Bilag 6.

Finansielle rådgivere				
Investeringsrådgivere				
Boligkreditformidlere				
Ejendomskreditselskaber				
	Modtagne klager i alt 20xx	Delvist medhold	Fuldt medhold	Afvist
Indlån				
Lån med pant i fast ejendom				
Udlån				
Investeringsrådgivning				
Forsikring og Pension				
Markedsføring				
Omkostninger / Gebyrer				
Diverse				
Samlet antal klager i alt				

Bilag 7.

Forbrugslånvirksomheder				
	Modtagne klager i alt 20xx	Delvist medhold	Fuldt medhold	Afvist
Udlån				
Markedsføring				
Omkostninger / gebyrer				
Diverse				
Samlet antal klager i alt				