

Ministerium: Erhvervsministeriet  
Journalnummer: Erhvervsmin.,  
Finanstilsynet, j.nr. 1952-0015

Senere ændringer til forskriften  
Ingen

## Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager

I medfør af § 43, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 937 af 6. september 2019, § 12, stk. 2, i lov nr. 41 af 22. januar 2018 om forsikringsformidling, § 8, stk. 2, i lov nr. 1703 af 27. december 2018 om firmapensionskasser, § 29, stk. 2, i bekendtgørelse af lov om investeringsforeninger m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 1046 af 14. oktober 2019, § 7, stk. 2, i lov om finansielle rådgivere, investeringsrådgivere og boligkreditformidlere, jf. lovbekendtgørelse nr. 1160 af 19. september 2018, § 8 a, stk. 2, i bekendtgørelse af lov om ejendomskreditselskaber, jf. lovbekendtgørelse nr. 1045 af 14. oktober 2019, § 18, stk. 3, i bekendtgørelse af lov om forvaltere af alternative investeringsfonde m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 1047 af 14. oktober 2019, § 42, stk. 2, § 42, stk. 2, i lov om betalinger, jf. lovbekendtgørelse nr. 1024 af 3. oktober 2019, og § 7, stk. 2, i lov nr. 450 af 24. april 2019 om forbrugslånsvirksomheder, fastsættes:

### *Anvendelsesområde og definitioner*

§ 1. Bekendtgørelsen finder anvendelse på følgende danske virksomheder samt udenlandske virksomheder, der driver virksomhed her i landet gennem filialetablering, jf. dog stk. 2 og 3:

- 1) Pengeinstitutter.
- 2) Realkreditinstitutter.
- 3) Forsikringselskaber og tværgående pensionskasser.
- 4) Investeringsforvaltningsselskaber.
- 5) Administrationsselskaber.
- 6) Selvforvaltede investeringsforeninger.
- 7) Forvaltere af alternative investeringsfonde.
- 8) Selvforvaltende alternative investeringsfonde.
- 9) Forsikringsformidlere.
- 10) Firmapensionskasser.
- 11) Finansielle rådgivere.
- 12) Investeringsrådgivere.
- 13) Boligkreditformidlere.
- 14) Ejendomskreditselskaber.
- 15) Betalingsinstitutter.
- 16) E-pengeinstitutter.
- 17) Virksomheder med begrænset tilladelse til udbud af betalingstjenester.
- 18) Virksomheder med begrænset tilladelse til udstedelse af elektroniske penge.
- 19) Forbrugslånsvirksomheder.

*Stk. 2.* Bekendtgørelsen gælder for private kundeforhold og erhvervsmæssige kundeforhold, såfremt disse ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kundeforhold.

*Stk. 3.* § 3 og § 4, 2. pkt., finder ikke anvendelse på virksomheder med fem ansatte eller derunder, jf. stk. 1.

§ 2. Ved den klageansvarlige forstås en person eller en organisatorisk enhed, der er ansvarlig for klagebehandlingen i virksomheden.

*Stk. 2.* 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.

#### *Generelle bestemmelser om den klageansvarlige og forretningsgang for håndtering af klager*

§ 3. En virksomhed skal udarbejde en forretningsgang for håndtering af klager.

*Stk. 2.* Forretningsgangen for håndtering af klager skal angive virksomhedens procedure for klagehåndtering og virksomhedens klagevejledningspligt, jf. § 5, stk. 2. Forretningsgangen for håndtering af klager skal sikre, at alle klager behandles sagligt, og at modtagelsen af en klage anerkendes inden for tre arbejdsdage. Forretningsgangen for håndtering af klager skal også sikre, at klager bliver behandlet inden for rimelig tid.

§ 4. En virksomhed skal udpege en klageansvarlig. Den klageansvarlige skal sikre, at alle klager behandles i overensstemmelse med virksomhedens forretningsgang for håndtering af klager.

§ 5. En virksomhed skal oplyse, hvem der er virksomhedens klageansvarlige, og hvor og hvordan man kan rette henvendelse til den klageansvarlige. Oplysningerne skal være let tilgængelige på virksomhedens hjemmeside. Hvis en virksomhed ikke har en hjemmeside, skal oplysninger om virksomhedens klageansvarlige udleveres til kunden på dennes anmodning.

*Stk. 2.* Virksomheden skal vejlede deres kunder om adgangen til at klage til virksomhedens klageansvarlige, når omstændighederne tilsiger dette.

#### *Håndtering af klager*

§ 6. 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.

#### *Ikrafttræden*

§ 7. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2020.

*Stk. 2.* Bekendtgørelse nr. 556 af 1. juni 2016 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager ophæves.

*Erhvervsministeriet, den 20. november 2019*

SIMON KOLLERUP

/ Hans Høj