

Att.: Direktionen

11. juli 2022

Ref. THMA

J.nr. 21-016455

## Orientering vedr. vilkår og oplysninger om udenretlig tvistbilæggelse i forbrugslånsvirksomheders kreditaftaler

**FINANSTILSYNET**  
Århusgade 110  
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82  
Fax 33 55 82 00  
CVR-nr. 10 59 81 84  
finansstilsynet@ftnet.dk  
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet har afsluttet en undersøgelse af forbrugslånsvirksomheders overholdelse af bestemmelserne om ÅOP- og omkostningsloftet i §§ 11 a og 11 b i lov om forbrugslånsvirksomheder. I forlængelse af undersøgelsen vil Finanstilsynet gerne indskærpe de forbrugerbeskyttende regler om vilkår for opsigelse og ændring af forbrugerkreditaftaler samt regler for angivelse af oplysninger om udenretlig tvistbilæggelse i forbrugerkreditaftaler.

**ERHVERVSMINISTERIET**

### Vedr. vilkår om opsigelse af kreditaftalen

§ 11 i bekendtgørelse om god skik for forbrugslånsvirksomheder regulerer, hvilke krav der gælder for en forbrugslånsvirksomheds indgåelse og opsigelse af en forbrugerkreditaftale. § 11 har følgende ordlyd:

**”§ 11.** En forbrugslånsvirksomhed skal indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium. En aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter samt af de ydelser, der er omfattet af aftalen.

*Stk. 2.* Vilkår, der indgår i aftalen, kan fremgå ved en henvisning til separate dokumenter, herunder forbrugslånsvirksomhedens almindelige forretningsbetingelser.

*Stk. 3.* Opsiger en forbrugslånsvirksomhed en aftale indgået med en kunde, skal opsigelsen være sagligt begrundet og ske i papirformat eller på andet varigt medium.”

En forbrugslånsvirksomhed kan således alene opsige en kreditaftale indgået med en forbruger i det omfang, virksomheden har en saglig begrundelse herfor, jf. § 11, stk. 3. Forbrugerens ret til en saglig begrundelse for virksomhedens opsigelse af kreditaftalen skal ligeledes fremgå af kreditaftalen, jf. § 11, stk. 1.

### **Vedr. vilkår for ændring af kreditaftalen**

Finanstilsynet bemærker, at vilkår i forbrugerkreditaftaler, som giver en forbrugslånsvirksomhed mulighed for arbitrært at ændre på betingelser og vilkår i kreditaftalen, som udgangspunkt vil være i strid med god skik. Dette skyldes, at ændring af vilkår og betingelser for en kreditaftale kan have store økonomiske konsekvenser for en forbruger, og at forbrugeren ikke på baggrund af vilkåret har mulighed for at gøre sig bekendt med hvilke forhold, der kan føre til en ændring af aftalen.

### **Vedr. oplysninger om udenretlig tvistbilæggelse**

Kreditaftalelovens § 8 regulerer kreditgivers oplysningspligt i forbrugerkreditaftaler. Det følger af § 8, stk. 2, nr. 20, at kreditaftalen klart og tydeligt skal angive forbrugerens muligheder for udenretlig tvistbilæggelse:

**”§ 8.** En kreditaftale skal udfærdiges på papir eller på et andet varigt medium. Alle aftaleparter skal have et eksemplar af kreditaftalen.

*Stk. 2.* Kreditaftalen skal klart og tydeligt angive:

[...]

20) Hvorvidt der er klageadgang og adgang til udenretslig bilæggelse af tvister for forbrugeren, og, hvis dette er tilfældet, hvorledes forbrugeren kan gøre brug deraf.”

Finanstilsynet skal hertil præcisere, at det er kreditgivers ansvar at sørge for, at oplysninger om forbrugerens muligheder for udenretlig tvistbilæggelse er opdaterede og retvisende. Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at Ankenævnet for finansieringsselskaber er ophørt pr. 31. oktober 2020.

\*\*\*

Finanstilsynet vil fremadrettet i tilsynet med forbrugslånsvirksomheder have fokus på, at virksomhedernes kreditaftaler er i overensstemmelse med ovenstående.

Med venlig hilsen

Thomas Stig Mårtensson  
Fuldmægtig