

Høringssvar

Følgende myndigheder og organisationer har haft bemærkninger til lovforslaget:

Erhvervsstyrelsens Team Effektiv Regulering (TER)
Finans Danmark

Følgende myndigheder og organisationer har afgivet høringssvar uden bemærkninger:

Forbrugerombudsmanden
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Lokale Pengeinstitutter

Læs høringssvar med bemærkninger nedenstående.

Susan Metzsch Schmidt (FT)

Fra: Peter Ravn Christensen <prc@kfst.dk>
Sendt: 2. oktober 2019 08:37
Til: Susan Metzsch Schmidt (FT)
Cc: Simen Karlsen
Emne: SV: Høring over forslag til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning

Til Finanstilsynet

Mange tak for indsendelsen af nedenstående høring vedrørende: "Høring over forslag til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning".

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ikke på foreliggende grundlag bemærkninger til forslaget.

Med venlig hilsen

Peter Ravn Christensen
Fuldmægtig/Head of Section
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen/
Danish Competition and Consumer Authority
Direkte +45 4171 5243
E-mail prc@kfst.dk



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf. +45 4171 5000

*Vi arbejder for velfungerende markeder.
Se vores privatlivspolitik på kfst.dk*

Fra: Susan Metzsch Schmidt (FT) <SSC@FTNET.DK>

Sendt: 3. september 2019 09:20

Til: ae@ae.dk; mail@finansdanmark.dk; nationalbanken@nationalbanken.dk; daf@shareholders.dk; politik@shareholders.dk; dirf@dirf.dk; zak@mail.dk; info@fondsmæglerforeningen.dk; formand@fdfa.dk; kontakt@fdih.dk; mail@finansdanmark.dk; post@finansogleasing.dk; post@finansforbundet.dk; 1 - KFST Forbrugerombudsmanden (KFST) <FORBRUGEROMBUDSMANDEN@forbrugerombudsmanden.dk>; hoeringer@fbr.dk; landsforeningen@jak.dk; fp@forsikringogpension.dk; Info@fondmaeglerforeningen.dk; FMF@FMF.DK; daf@shareholders.dk; Sekretariatet@lopi.dk; sn@ldb.dk; 1-DEP Erhvervsministeriets officielle postkasse <em@em.dk>; erst@erst.dk; 2-EOGSFinansiellevirksomheder@erst.dk; letbyrder@erst.dk; 1 - KFST Officiel hovedpostkasse <kfst@kfst.dk>

Emne: Høring over forslag til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning

Finanstilsynet sender herved vedhæftede udkast til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager samt tilhørende vejledning i høring.

Bekendtgørelsen skal erstatte bekendtgørelse nr. 556 af 1. juni 2016 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager. Vejledningen erstatter vejledning nr. 9489 af 6. juni 2016.

Vedhæftet denne e-mail er:

- Udkast til bekendtgørelse (vedhæftet i Word og PDF)
- Udkast til vejledning (vedhæftet i Word og PDF)
- Høringsbrev (vedhæftet i Word og PDF)
- Høringsliste (vedhæftet i Word og PDF)

Finanstilsynet skal anmode om jeres eventuelle bemærkninger **senest den 2. oktober 2019.**

Venlig hilsen

Susan Metzsch Schmidt

Fuldmægtig, cand.merc.jur.

Kontor for forbrugerspørgsmål og finansielle formidlere

FINANSTILSYNET

Århusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 41 93 35 19

fs@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

1. oktober 2019

/ANNSEC-erst

Høringssvar vedrørende forslag til ny bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning

Erhvervsstyrelsens Team Effektiv Regulering (TER) har modtaget bekendtgørelsesudkastet og vejledningen i høring.

TERs vurdering af bekendtgørelsesudkastets og vejledningens administrative konsekvenser for erhvervslivet fremgår individuelt nedenfor. Bemærkninger til Finanstilsynets vurdering af principperne for agil erhvervsrettet regulering hvad angår bekendtgørelsen fremgår ligeledes nedenfor.

Administrative konsekvenser

TER har følgende bemærkninger om de administrative konsekvenser for erhvervslivet.

Bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager

TER vurderer, at bekendtgørelsesudkastet medfører administrative konsekvenser for erhvervslivet. Disse konsekvenser vurderes at være under 4 mio. kr. årligt, hvorfor de ikke kvantificeres nærmere.

Med ændringen udvides bekendtgørelsens anvendelsesområde til at også at omfatte forbrugslånsvirksomheder foruden de i øvrigt oplystede finansielle virksomheder jf. § 1 stk. 1.

De administrative konsekvenser består herpå i, at ca. 60 forbrugslånsvirksomheder skal udarbejde en forretningsgang om, hvordan klager skal håndteres sagligt og indenfor rimelig tidsmæssig behandling jf. § 3. Det er i forbindelse med præhøringen af bekendtgørelsen oplyst til TER, at det forventes, at den enkelte forbrugslånsvirksomhed vil opleve forøget løbende administration i forbindelse med ajourføring af forretningsgangen i forbindelse med relevante interne forretningsmæssige ændringer. Hertil kommer, at den enkelte forbrugslånsvirksomhed løbende af Finanstilsynet kan blive anmodet om at fremsende oplysninger om antallet af klagesager samt at fremsende virksomhedens forretningsgang for klagebehandling. Den årlige administrative konsekvens for virksomhederne forventes dog at være begrænset.

ERHVERVSSTYRELSEN

Dahlerups Pakhus

Langelinie Allé 17

2100 København Ø

Tlf 35 29 10 00

Fax 35 46 60 01

CVR-nr. 10 15 08 17

erst@erst.dk

www.erst.dk

Vejledning til bekendtgørelse nr. xx af 1. januar 2020 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager

TER vurderer, at vejledningen ikke i sig selv medfører administrative konsekvenser for erhvervslivet og har dermed ikke yderligere kommentarer.

Principper for agil erhvervsrettet regulering

TER har følgende bemærkninger om Finanstilsynets vurdering af principperne for agil erhvervsrettet regulering.

TER har i forbindelse med prøvhøringen af bekendtgørelsesudkastet afgivet bemærkninger til Finanstilsynets vurdering af principperne for agil erhvervsrettet regulering. TER har ingen yderligere bemærkninger.

Kontaktperson vedr. ovenstående bemærkninger:

Nicolaj Sylvester Brarup
Fuldmægtig
Tlf. direkte: 35 29 16 96
E-post: NicSyl@erst.dk

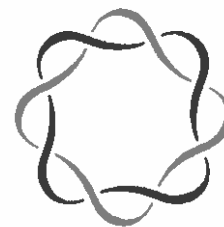
Med venlig hilsen



Anne-Sofie Secher
Stud.jur., Team Jura
ERHVERVSSTYRELSEN
Team Jura
Telefon: 35291289
Mail: annsec@erst.dk

Finanstilsynet
Århusgade 110
2100 København Ø
Att.: Susan Metzsch Schmidt

E-mail: ssc@ftnet.dk



FINANS
DANMARK

Høringssvar vedrørende ny bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager samt tilhørende vejledning

Høringssvar

30. september 2019
Dok. nr. FIDA-1826564804-687983-
v1
Kontakt: Jeanne Blyt

Indledningsvis takker Finans Danmark for muligheden for at afgive høringssvar.

Finanstilsynet foreslår, at bekendtgørelsen ændres således, at også forbrugslånsvirksomheder fremadrettet bliver omfattet af bekendtgørelsen. Dette støtter Finans Danmark, idet forbrugerne herved gives samme muligheder for at få behandlet deres klager i virksomheden, uanset om forbrugeren tager et lån i en forbrugslånsvirksomhed eller i en finansiell virksomhed.

I forhold til fondsmæglerselskaberne, der også er omfattet af bekendtgørelsen, jf. § 1, stk. 1, nr. 3), bør det dog overvejes, om disse selskaber fortsat skal være omfattet af den foreslåede bekendtgørelse.

Fondsmæglerselskabers klagehåndtering er reguleret i EU-Kommissionens delegerede forordning (EU) 2017/565, art. 26. Normalt foretages der ikke implementering af en forordning. Opretholdes den foreslåede bekendtgørelse for fondsmæglerselskaberne, medfører det, at virksomhederne skal anvende to parallelle regelsæt for den samme aktivitet. De to regelsæt er tillige ikke helt identiske.

Desuden berøres filialer af udenlandske investeringsselskaber (i Danmark fondsmæglerselskaber), jf. bekendtgørelsens § 1, stk. 1. Det bør undersøges, om dette er foreneligt med art. 35, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/65/EU om markeder for finansielle instrumenter, for så vidt angår filialer af investeringsselskaber fra andre EU-/EØS-lande, idet der herved pålægges disse selskaber tillige at overholde nationale (danske) regler om klageansvarlig og håndtering af klager.

I vejledningen under afsnittet "Generelle bestemmelser om den klageansvarlige og forretningsgange for håndtering af klager", side 2, er der foretaget en ændring i et afsnit.

I den eksisterende vejledning står der følgende:

"Med begrebet "sagligt" menes, at alle klager, der bliver forelagt for den klageansvarlige i virksomheden, skal undergives en egentlig behandling og efter den samme forretningsgang for håndtering af klager."

I det nye udkast til vejledning er denne sætning skiftet ud med følgende:

"Klager som forelægges for virksomhedens klageansvarlige, og som undergives en egentlig behandling af den klageansvarlige og efter den samme forretningsgang for håndtering af klager vil f.eks. være en saglig behandling af en klage."

Finans Danmark finder, at den foreslåede formulering ikke skaber den nødvendige klarhed og foreslår derfor følgende forenkling:

"Klager, som behandles af den klageansvarlige efter virksomhedens forretningsgang for håndtering af klager, vil f.eks. have gennemgået en saglig behandling."

Med venlig hilsen

Jeanne Blyt

Direkte: 33701062

Mail: jeb@fida.dk

Høringssvar

30. september 2019

Dok. nr. FIDA-1826564804-687983

v1



Susan Metzsch Schmidt (FT)

Fra: Jacob Linkis <jli@forbrugerombudsmanden.dk>
Sendt: 25. september 2019 13:12
Til: Susan Metzsch Schmidt (FT)
Emne: SV: Høring over forslag til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning 19/11527 (2)

Kære Susan Metzsch Schmidt

Med henvisning til mail af 3. september 2019, skal jeg hermed meddele, at *forslag til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning* ikke giver Forbrugerombudsmanden anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Jacob Tanderup Linkis
Specialkonsulent, cand.jur., ph.d., procedør
Direkte tlf.: 4171 5066
E-mail: jli@forbrugerombudsmanden.dk



Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf. +45 4171 5151

Se vores privatlivspolitik på forbrugerombudsmanden.dk.

Fra: Susan Metzsch Schmidt (FT) <SSC@FTNET.DK>
Sendt: 3. september 2019 09:20
Til: ae@ae.dk; mail@finansdanmark.dk; nationalbanken@nationalbanken.dk; daf@shareholders.dk; politik@shareholders.dk; dirf@dirf.dk; zak@mail.dk; info@fondsmaeglerforeningen.dk; formand@fdfa.dk; kontakt@fdih.dk; mail@finansdanmark.dk; post@finansogleasing.dk; post@finansforbundet.dk; 1 - KFST Forbrugerombudsmanden (KFST) <FORBRUGEROMBUDSMANDEN@forbrugerombudsmanden.dk>; hoeringer@fbr.dk; landsforeningen@jak.dk; fp@forsikringogpension.dk; Info@fondmaeglerforeningen.dk; FMF@FMF.DK; daf@shareholders.dk; Sekretariatet@lopi.dk; sn@ldb.dk; 1-DEP Erhvervsministeriets officielle postkasse <em@em.dk>; erst@erst.dk; 2-EOGSFinansielleVirksomheder@erst.dk; letbyrder@erst.dk; 1 - KFST Officiel hovedpostkasse <kfst@kfst.dk>
Emne: Høring over forslag til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning 19/11527 (2)

Finanstilsynet sender herved vedhæftede udkast til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager samt tilhørende vejledning i høring.

Bekendtgørelsen skal erstatte bekendtgørelse nr. 556 af 1. juni 2016 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager. Vejledningen erstatter vejledning nr. 9489 af 6. juni 2016.

Vedhæftet denne e-mail er:

- Udkast til bekendtgørelse (vedhæftet i Word og PDF)

- Udkast til vejledning (vedhæftet i Word og PDF)
- Høringsbrev (vedhæftet i Word og PDF)
- Høringsliste (vedhæftet i Word og PDF)

Finanstilsynet skal anmode om jeres eventuelle bemærkninger **senest den 2. oktober 2019.**

Venlig hilsen

Susan Metzsch Schmidt

Fuldmægtig, cand.merc.jur.

Kontor for forbrugerspørgsmål og finansielle formidlere

FINANSTILSYNET

Århusgade 110, 2100 København Ø

Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00

Direkte tlf.: +45 41 93 35 19

ssc@finet.dk

www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

Susan Metzsch Schmidt (FT)

Fra: Christine Marie Andersson <cma@lopi.dk>
Sendt: 5. september 2019 12:58
Til: Susan Metzsch Schmidt (FT)
Emne: Høring over forslag til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning

Sag: 1952-0015
Sagsdokument: 625327

Kære Susan

Tak for muligheden for at afgive høringssvar. Lokale Pengeinstitutter har ingen bemærkninger til høring over udkast til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager samt tilhørende vejledning.

Med venlig hilsen

Christine Marie Andersson
Kontorchef

Lokale Pengeinstitutter, Toldbodgade 33, 4. sal, DK – 1253 København K.
Direkte telefon: (+45) 33418419

CVR-nr.: 15 51 53 17

Denne e-mail kan indeholde fortrolig information. Hvis du ikke er den rette modtager af e-mailen, bedes du informere afsenderen om det. E-mailen og eventuelle bilag er behandlet i vores sikkerhedssystem. Lokale Pengeinstitutter påtager sig imidlertid intet ansvar for skade, som kan opstå på grund af virus mv.

Fra: Susan Metzsch Schmidt (FT) <SSC@FTNET.DK>
Sendt: 3. september 2019 09:20
Emne: Høring over forslag til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager og dertilhørende vejledning

Finanstilsynet sender herved vedhæftede udkast til revideret bekendtgørelse om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager samt tilhørende vejledning i høring.

Bekendtgørelsen skal erstatte bekendtgørelse nr. 556 af 1. juni 2016 om den klageansvarlige og finansielle virksomheders håndtering af klager. Vejledningen erstatter vejledning nr. 9489 af 6. juni 2016.

Vedhæftet denne e-mail er:

- Udkast til bekendtgørelse (vedhæftet i Word og PDF)
- Udkast til vejledning (vedhæftet i Word og PDF)
- Høringsbrev (vedhæftet i Word og PDF)
- Høringsliste (vedhæftet i Word og PDF)

Finanstilsynet skal anmode om jeres eventuelle bemærkninger **senest den 2. oktober 2019.**

Venlig hilsen

Susan Metzsch Schmidt

Fuldmægtig, cand.merc.jur.

Kontor for forbrugerspørgsmål og finansielle formidlere

FINANSTILSYNET

Århusgade 110, 2100 København Ø

Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00

Direkte tlf.: +45 41 93 35 19

ssc@ftnet.dk

www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.