



[...]  
[...]  
[...]

Dato: 23. september 2019

Sag: FO-19/08779-8

Sagsbehandler: /jli

Direkte tlf.: +45 41 71 50 66

## Orientering om lovgivningen

Som led i Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringen af forbrugerkreditaftaler har Forbrugerombudsmanden foretaget en undersøgelse af online-kreditformidlers hjemmesider.

Forbrugerombudsmanden har i den forbindelse besøgt [...]’s hjemmesider på følgende domæner:

- [domæne 1]
- [domæne 2]
- [domæne 3]
- [osv.]

I alt har undersøgelsen omfattet 141 hjemmesider.

Forbrugerombudsmanden har ikke foretaget en individuel vurdering af de enkelte hjemmesider. Forbrugerombudsmanden har derfor heller ikke vurderet, om de enkelte hjemmesider indeholder overtrædelser af lovgivningen.

Forbrugerombudsmanden har imidlertid kunnet konstatere, at en lang række af hjemmesiderne rejser spørgsmål om, hvorvidt reglerne for markedsføring af forbrugerkredit samt andre forbrugerbeskyttende love bliver iagttaget.

På den baggrund har Forbrugerombudsmanden besluttet at orientere indehaverne af de pågældende hjemmesider om de lovbestemmelser, som mange af hjemmesiderne kan rejse spørgsmål om overtrædelse af.

Forbrugerombudsmanden agter at udsende en pressemeddelelse om undersøgelsen af hjemmesiderne og orienteringen af indehaverne.

## Markedsføring af forbrugerkreditaftaler og kreditformidlerbegrebet

Forbrugerkreditaftaler er reguleret i flere danske love.

### FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

Fax 41 71 51 61

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@  
forbrugerombudsmanden.dk

[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

### ERHVERVSMINISTERIET

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)

[www.icpen.org](http://www.icpen.org)

Nogle af reglerne gælder kun for kreditgiveren, dvs. den der yder kreditten. Det gælder eksempelvis kreditaftalelovens regler om kreditvurdering og fortrydelsesret. Mange af reglerne gælder imidlertid også for kreditformidlere, fx markedsføringslovens vildledningsforbud og kreditoplysningspligt.

Hvorvidt en virksomhed eller person er kreditformidler skal afgøres efter kreditaftalelovens § 4, nr. 6, der har følgende ordlyd:

§ 4. I denne lov forstås ved:

[...]

6) Kreditformidler: En fysisk eller juridisk person, der ikke optræder som kreditgiver, og som mod betaling af et honorar, der kan antage form af penge eller en anden aftalt form for finansiel modydelse, som led i udøvelsen af sin erhvervsmæssige virksomhed

- a) præsenterer kreditaftaler for forbrugere eller tilbyder kreditaftaler til forbrugere,
- b) bistår forbrugere ved at udføre andet forberedende arbejde med henblik på kreditaftaler end det, der er omhandlet i litra a, eller
- c) indgår kreditaftaler med forbrugere på kreditgiverens vegne.

Som det fremgår, vil en virksomhed eller person være kreditformidler, hvis denne modtager betaling for at præsentere kreditaftaler for forbrugere. Betalingen kan eksempelvis være henvisningsprovision, fx i form af betaling for klik eller leads.

Hvis en indehaver af en prissammenligningsside på nogen måde modtager betaling fra kreditgiverne for at vise deres produkter, vil indehaveren således være kreditformidler og skal derfor overholde reglerne for kreditformidlere. Da der samtidig vil være tale om markedsføring, skal markedsføringsloven også overholdes.

Endelig stiller e-handelsloven og selskabsloven nogle oplysningskrav til hjemmesider, som kreditformidlere også skal iagttage.

## **Typiske overtrædelser**

### *Markedsføringslovens vildledningsforbud*

Forbrugerombudsmanden har konstateret, at der er kreditformidlerhjemmesider, der kan rejse spørgsmål om overtrædelse af markedsføringslovens vildledningsforbud.

Markedsføringslovens §§ 5 og 6 forbyder både vildledende handlinger og udeladelser. En vildledende handling kan fx være, at hjemmesider giver urigtige oplysninger. En vildledende udeladelse kan fx være, at væsentlige oplysninger skjules. Overtrædelse af forbuddet er strafbart.

Hvis en kreditformidler ikke gør tydeligt opmærksom på, at der på hjemmesiden kun vises lån, som kreditformidleren har modtaget betaling for at vise på hjemmesiden, vil hjemmesiden kunne give forbrugeren det indtryk, at der er tale om en uvildig sammenligning af lån, hvilket ikke er tilfældet. Det kan derfor være en udeladelse af væsentlige oplysninger, ligesom det kan være en overtrædelse af *forbuddet mod skjult reklame* i § 6, stk. 4, hvorefter en erhvervsdrivende klart skal oplyse den kommercielle hensigt med enhver form for handelspraksis, herunder reklame.

### *Markedsføringslovens kreditoplysningspligt*

Forbrugerombudsmanden har konstateret, at flere kreditformidlerhjemmesider kan rejse spørgsmål om overtrædelse af markedsføringslovens § 18.

Markedsføringslovens § 18 stiller krav om en række standardoplysninger ved al markedsføring af forbrugerkreditaftaler, hvori der oplyses om omkostningerne.

Oplysningerne skal stå klart, kort og på en fremtrædende måde ved hjælp af et repræsentativt eksempel. De oplysninger, der skal gives, er debitorrenten og om den er fast eller variabel, øvrige kreditomkostninger (fx gebyrer), det samlede kreditbeløb, de årlige omkostninger i procent (ÅOP), kreditaftalens løbetid, det samlede tilbagebetalingsbeløb og ydelsernes størrelse. Overtrædelse af bestemmelsen er strafbart.

En eller flere oplysninger må ikke mangle. Oplysningerne skal desuden nemt kunne ses og læses og må derfor stå i præsentationen af den pågældende kreditaftale. Oplysningerne må fx ikke gives *et-klik-væk*, da oplysningerne i så fald ikke gives på en fremtrædende måde.

Endelig kan mange hjemmesider rejse spørgsmål om, hvorvidt den *særlige oplysningspligt for kreditformidlere* bliver behørigt iagttaget. Denne oplysningspligt, der findes i § 18, stk. 4, pålægger kreditformidlere i markedsføring og i dokumentation henvendt til forbrugere at gøre opmærksom på omfanget af sine beføjelser, herunder om vedkommende udelukkende samarbejder med en eller flere kreditgivere eller optræder som selvstændig mægler.

Ud fra oplysningerne på hjemmesiderne er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at langt de fleste kreditformidlere ikke er selvstændige og uvildige mæglere, men derimod samarbejder med de kreditgivere, der markedsføres på hjemmesiderne. I henhold til § 18, stk. 4, skal der specifikt oplyses om sådanne samarbejder.

Forbrugerombudsmanden har offentliggjort en vejledning om kravene i markedsføringslovens § 18 (*Vejledning om markedsføring af forbruger-*

*credit*). Vejledningen kan findes på Forbrugerombudsmandens hjemmeside.

#### *E-handelslovens generelle oplysningspligt*

Forbrugerombudsmanden har konstateret, at der på flere af de undersøgte hjemmesider ikke lader til at være angivet oplysninger om hjemmesidens indehaver. Mange hjemmesider angiver således alene en email-adresse eller indeholder et kontaktformular-modul.

Det kan rejse spørgsmål om overtrædelse af e-handelslovens § 7, hvorefter en tjenesteyder, der udbyder kommercielle tjenester online, skal oplyse tjenesteyderens navn, fysiske adresse, email-adresse og CVR-nummer. Det følger af bestemmelsens stk. 3, at der skal være en let tilgængelig og vedvarende adgang til oplysningerne for såvel tjenestemodtageren som myndighederne.

#### *E-handelslovens krav om identifikation af kommerciel kommunikation*

Som nævnt tidligere er der flere hjemmesider, der ikke synes klart at angive, at der er tale om reklame for kreditgivere, der betaler hjemmesidens indehaver for at vise sine produkter. Udover at det kan udgøre overtrædelser af vildledningsforbuddet og den særlige oplysningspligt for kreditformidlere, kan det også udgøre en overtrædelse af e-handelslovens § 9, der kræver, at al kommerciel kommunikation, der er en del af eller udgør en informationssamfundstjeneste, skal udformes og præsenteres, så det tydeligt fremgår, at der er tale om kommerciel kommunikation. Det skal endvidere tydeligt fremgå, på hvis vegne den kommercielle kommunikation udsendes.

#### *Selskabslovens oplysningspligt*

Som også nævnt tidligere rejser flere hjemmesider spørgsmål om overtrædelse af oplysningspligten i e-handelsloven. For de hjemmesider, der ejes af aktie- eller anpartsselskaber (kapitalselskaber), gælder desuden selskabslovens § 2, stk. 4, hvorefter sådanne selskaber har pligt til på selskabets hjemmeside at oplyse navn, hjemsted og CVR-nummer. Overtrædelse af bestemmelsen er strafbart.

### **Retsgrundlag**

Ordlyden af de ovenfor omtalte bestemmelser gengives i det følgende.

Markedsføringslovens § 5 har følgende ordlyd:

#### *Vildledende handlinger*

§ 5. En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktisk korrekte.

Stk. 2. Vildledning efter stk. 1 kan relatere sig til et eller flere af følgende elementer:

- 1) Produktets eksistens eller art,
- 2) de væsentligste egenskaber ved produktet,
- 3) omfanget af den erhvervsdrivendes forpligtelser, begrundelsen for den pågældende handelspraksis og karakteren af den anvendte salgsproces,
- 4) erklæringer eller symboler med direkte eller indirekte støtte eller godkendelse af den erhvervsdrivende eller dennes produkter,
- 5) prisen, den måde, prisen beregnes på, eller en særlig prismæssig fordel,
- 6) behov for eftersyn, reservedele, udskiftning eller reparation,
- 7) den erhvervsdrivendes eller dennes agents egenskaber og rettigheder,
- 8) forbrugers rettigheder,
- 9) den erhvervsdrivendes overholdelse af adfærdskodeks, som denne oplyser at være bundet af, eller
- 10) forveksling med en konkurrents produkt, varemærke eller forretningskendetegn.

I henhold til markedsføringslovens § 37, stk. 3, straffes overtrædelse af markedsføringslovens § 5, stk. 1, med bøde.

Markedsføringslovens § 6 har følgende ordlyd:

*Vildledende udeladelser, herunder købsopfordringer og skjult reklame*

§ 6. En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Stk. 2. Ved købsopfordringer betragtes følgende oplysninger som væsentlige:

- 1) Produktets væsentligste karakteristika i et omfang, der svarer til mediet og produktet,
- 2) den erhvervsdrivendes fysiske adresse og navn og, hvis en anden erhvervsdrivende handler på dennes vegne, den fysiske adresse og navnet på denne erhvervsdrivende,
- 3) forhold vedrørende betaling, levering og gennemførelse af aftalen, i det omfang disse forhold afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen,
- 4) den erhvervsdrivendes fremgangsmåde i forbindelse med klagesagsbehandling, i det omfang den afviger fra, hvad der er sædvanligt i branchen,
- 5) fortrydelsesret, afbestillingsret eller returret, hvis forbrugeren har en sådan ret,
- 6) prisen inklusive moms og afgifter og
- 7) yderligere omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto, i det omfang sådanne omkostninger pålægges.

Stk. 3. Når produktets art medfører, at prisen ikke med rimelighed kan beregnes på forhånd, skal den erhvervsdrivende oplyse, hvordan prisen beregnes. Når omkostninger vedrørende fragt, levering eller porto ikke med ri-

melighed kan beregnes på forhånd, skal det oplyses, at disse omkostninger kan forekomme.

*Stk. 4.* En erhvervsdrivende skal klart oplyse den kommercielle hensigt med enhver form for handelspraksis, herunder reklame. § 8 finder tilsvarende anvendelse.

*Stk. 5.* Ved vurderingen af, om oplysninger er blevet udeladt efter stk. 1 og 4, skal der tages hensyn til, om den erhvervsdrivende anvender et medie, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, og hvilke foranstaltninger den erhvervsdrivende i givet fald har truffet for at gøre oplysningerne tilgængelige for forbrugerne på anden måde.

Overtrædelse af markedsføringslovens § 5 eller § 6 forudsætter, at betingelsen i markedsføringslovens § 8 er opfyldt:

#### *Væsentlig forvridding af den økonomiske adfærd*

**§ 8.** Det er en betingelse for, at der er handlet i strid med §§ 4-7, at den pågældende handelspraksis væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren eller, hvis den pågældende handelspraksis rettes mod en særlig gruppe af forbrugere, hos et gennemsnitligt medlem af denne gruppe.

*Stk. 2.* En handelspraksis, som den erhvervsdrivende med rimelighed må formode kun forvrider den økonomiske adfærd væsentligt hos en klart identificerbar gruppe af forbrugere, der er særlig sårbare over for denne praksis eller det omhandlede produkt, herunder på grund af mentale eller fysiske handicap, alder eller godtroenhed, vurderes med udgangspunkt i et gennemsnitligt medlem af denne gruppe.

I henhold til markedsføringslovens § 37, stk. 3, straffes overtrædelse af markedsføringslovens § 6, stk. 1, med bøde.

Markedsføringslovens § 18 har følgende ordlyd:

#### *Markedsføring af kreditaftaler*

**§ 18.** Enhver markedsføring af kreditaftaler over for forbrugere, som ikke er omfattet af § 19, og som oplyser en rentesats eller talstørrelser vedrørende omkostningerne i forbindelse med forbrugerkredit, skal indeholde følgende standardoplysninger:

- 1) Debitorrenten, herunder om den er fast eller variabel eller begge, og oplysninger om omkostninger, der indgår i forbrugers samlede omkostninger i forbindelse med kreditten.
- 2) Det samlede kreditbeløb.
- 3) De årlige omkostninger i procent (ÅOP) som beregnet efter lov om kreditaftaler.
- 4) Kreditaftalens løbetid.
- 5) Kontantprisen og størrelsen af en eventuel forudbetaling ved kredit i form af henstand med betalingen for en specifik vare eller tjenesteydelse.
- 6) Det samlede beløb, som skal betales af forbrugeren, og ydelsernes størrelse.

*Stk. 2.* Standardoplysningerne, jf. stk. 1, skal oplyses klart, kort og på en fremtrædende måde ved hjælp af et repræsentativt eksempel.

*Stk. 3.* Hvis indgåelsen af en aftale om en accessorisk tjenesteydelse i forbindelse med kreditaftalen, herunder en forsikring, er obligatorisk for at opnå kreditten eller for at opnå kreditten på de annoncerede vilkår og betingelser og en sådan aftales omkostninger ikke kan beregnes på forhånd, skal forpligtelsen til at indgå denne aftale også være oplyst klart, kort og på en fremtrædende måde sammen med de årlige omkostninger i procent (ÅOP).

*Stk. 4.* En kreditformidler skal i markedsføring og i dokumentation henvendt til forbrugere gøre opmærksom på omfanget af sine beføjelser, herunder om vedkommende udelukkende samarbejder med en eller flere kreditgivere eller optræder som selvstændig mægler.

*Stk. 5.* Erhvervs- og vækstministeren fastsætter regler om risikoplysninger for kreditaftaler.

I henhold til markedsføringslovens § 37, stk. 3, straffes overtrædelse af markedsføringslovens § 18 med bøde.

E-handelslovens § 7 har følgende ordlyd:

#### *Generel oplysningspligt*

§ 7. En tjenesteyder skal give oplysning om

- 1) tjenesteyderens navn,
- 2) den fysiske adresse, hvor tjenesteyderen er etableret,
- 3) e-post-adresse og eventuelt postadresse og andre oplysninger om tjenesteyderen, som gør det muligt at kontakte og kommunikere med tjenesteyderen,
- 4) CVR-nummeret, hvis tjenesteyderen er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister,
- 5) tilhørsforhold til eventuelle godkendelsesordninger, herunder den relevante tilsynsmyndighed.

*Stk. 2.* En tjenesteyder, der udøver et lovreguleret erhverv, skal desuden give

- 1) oplysning om enhver brancheorganisation eller lignende, hvor tjenesteyderen er registreret,
- 2) oplysning om erhvervsbetegnelsen og den medlemsstat, hvor den er givet, og
- 3) en henvisning til de faglige regler, der gælder for det lovregulerede erhverv, og hvorledes der kan opnås adgang til disse.

*Stk. 3.* Der skal for tjenestemodtageren og myndighederne være en let tilgængelig og vedvarende adgang til de i stk. 1 og 2 nævnte oplysninger.

E-handelslovens § 9 har følgende ordlyd:

#### *Identifikation af kommerciel kommunikation*

§ 9. Al kommerciel kommunikation, der er en del af eller udgør en informationssamfundstjeneste, skal udformes og præsenteres, så det tydeligt fremgår, at der er tale om kommerciel kommunikation. Det skal tydeligt fremgå, på hvis vegne den kommercielle kommunikation udsendes.

Stk. 2. Når reklametilbud som for eksempel rabatter, tilgift og gaver er tilladt, skal betingelserne for deltagelse i disse foranstaltninger være let tilgængelige og fremlægges klart og tydeligt. Betingelserne i 1. pkt. finder tilsvarende anvendelse på salgsfremmende konkurrencer og spil, der er tilladt.

Selskabslovens § 2, stk. 4, har følgende ordlyd:

*Kapitalselskabets navn*

§ 2. [...]

Stk. 4. Kapitalselskaber skal i breve og på andre forretningspapirer, herunder elektroniske meddelelser, og på kapitalsselskabets hjemmeside angive navn, hjemsted og cvr-nummer.

I henhold til selskabslovens § 367, stk. 1, straffes overtrædelse af selskabslovens § 2 med bøde.

### **Opfølgning på undersøgelsen**

Forbrugerombudsmanden forventer at påbegynde undersøgelse af, om der er kreditformidlere, der overtræder lovgivningen, herunder de i dette brev omtalte regler, i løbet af efteråret.

Forbrugerombudsmanden skal derfor opfordre jer til at gennemgå jeres hjemmesider med henblik på at sikre, at de er i overensstemmelse med lovgivningen.

Vi gør opmærksom på, at det vil kunne blive anset for en skærpende omstændighed ved eventuelle fremtidige overtrædelser, at I hermed er blevet orienteret om reglerne.

Med venlig hilsen

På Forbrugerombudsmandens vegne

Jacob Tanderup Linkis  
Specialkonsulent