



Folketingets Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget

ERHVERVSMINISTEREN

1. juni 2018

Besvarelse af spørgsmål 173 alm. del stillet af udvalget den 8. maj 2018 efter ønske fra Hans Kristian Skibby (DF)

Spørgsmål:

For hvilke låntyper og finansielle produkter mener ministeren, at der vil være forbrugerfordele ved et krav om, at markedsføring skal indeholde en henvisning til kundens klagemuligheder, herunder bedes ministeren redegøre for, hvilke objektive kriterier der er relevante for at skelne mellem låntyper og finansielle produkter, hvor dette er relevant eller ej.

Svar:

Efter min opfattelse bør oplysninger til forbrugerne målrettes de behov, som er relevante på de forskellige stadier i beslutningsprocessen om køb af en vare eller tjenesteydelse.

Markedsføring har karakter af en indledende præsentation af en virksomheds produkter på et tidspunkt, hvor der endnu ikke er indgået en aftale om et konkret køb. Forbrugerne er i denne situation i en afdækningsfase, hvor der generelt ikke er krav om, at forbrugerne skal kende deres klagemuligheder, da disse oplysninger ikke på dette tidspunkt i processen vurderes at være en væsentlig del af grundlaget for at træffe beslutning om et eventuelt køb. Det gælder både markedsføring på det finansielle område og andre vare- og tjenesteområder. På den baggrund mener jeg ikke der i sammenhæng med markedsføring er behov for at stille krav om oplysning om klagemuligheder.

Oplysning om en kundes klagemulighed er derimod væsentlig i produktbeskrivelsen af lån eller øvrige finansielle produkter, når kunden forelægges et konkret tilbud. Når en kunde f.eks. modtager et tilbud på et boliglån, skal kunden modtage et såkaldt ESIS-blad (European Standardised Information Sheet), der er et obligatorisk informationsdokument, som skal ledsage boliglån, hvoraf kundens klagemuligheder fremgår. Der er generelt ikke forskel på klagemulighederne på det finansielle område, idet der er etableret en række offentligt godkendte ankenævner, f.eks. Pengeinstitut- og Realkreditankenævnet.

Med venlig hilsen

Brian Mikkelsen

ERHVERVSMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Tlf. 33 92 33 50
Fax. 33 12 37 78
CVR-nr. 10092485
EAN nr. 5798000026001
em@em.dk
www.em.dk