

# GoodLife Delsalg

## Kodeks for ansvarligt delsalg

Version 1.1 · 15. april 2026

### Formål

Dette kodeks fastlægger GoodLifes standarder for ansvarligt delsalg af ejerboliger. Formålet er at sikre, at delsalg gennemføres på et oplyst, gennemsigtigt og forbrugerbeskyttende grundlag — og kun når løsningen efter en samlet vurdering fremstår forsvarlig og hensigtsmæssig for kunden.

### Anvendelsesområde

Kodekset gælder for alle forløb, hvor GoodLife er part, formidler eller procesansvarlig i forbindelse med delsalg. Det gælder for hele kunderejsen: markedsføring, indledende dialog, tryghedstjek og screening, aftaleindgåelse, dokumentation, klagehåndtering og efterfølgende kontakt om aftalens praktiske konsekvenser.

### Kundeløfter

Når en kunde er i dialog med GoodLife om delsalg, skal kunden kunne forvente en proces, der er tryk, ordentligt, grundig og gennemsigtig.

Kendetegn	Hvad det indebærer
<b>Tryghed</b>	Kunden skal mødes ordentligt, respektfuldt og uden utilbørligt pres. Kunden skal have tid og ro til at forstå løsningen, stille spørgsmål og træffe beslutning på et oplyst grundlag.
<b>Ordentlighed</b>	Vurderingen skal tage udgangspunkt i kundens konkrete situation, herunder formål, økonomisk robusthed, bohorisont og væsentlige risici.
<b>Grundighed</b>	Kunden skal have en reel og forståelig gennemgang af produktets karakter, konsekvenser og risici, før forløbet kan gå videre.
<b>Gennemsigtighed</b>	Vilkår, økonomiske effekter og væsentlige begrænsninger skal kommunikeres klart og loyalt. GoodLife skal forklare klart, at delsalg ikke er et lån, og hvordan løsningen kan påvirke boligformue, arv og fremtidige handlemuligheder.

Vores udgangspunkt: Delsalg bør kun gennemføres, når løsningen efter en samlet vurdering er forsvarlig og hensigtsmæssig for kunden. Alle kunder skal gennemgå et tryghedstjek inden en aftale kan gennemføres, så dette kan bekræftes.

## § 1. Produktets karakter

---

GoodLife tilbyder ikke et traditionelt låneprodukt, men en model, hvor kunden frigør en del af sin boligformue gennem del salg. Produktet må ikke beskrives som et traditionelt lån, en kredit eller en risikofri løsning.

Kunden skal have en klar og skriftlig forklaring af:

- at del salg ikke er gældsoptagelse,
- at kunden fortsat selv skal servicere eksisterende lån og boligudgifter,
- at del salg kan påvirke fremtidige låne-, refinansierings- og dispositionsmuligheder,
- at man afgiver ejerandele løbende i stedet for at betale med kontanter,
- at brug af boligformuen typisk vil reducere kundens fremtidige egenkapital og arv, og
- at aftalen altid bør indgås på et velovervejet og oplyst grundlag.

## § 2. Egnethed

---

Del salg er som udgangspunkt målrettet kunder, der er pensionister eller tæt på pensionsalderen med betydelig friværdi, behov for økonomisk råderum eller likviditet, eller et ønske om at frigøre værdi uden at optage ny gæld.

De skal have en klar forståelse for produktets karakter og konsekvenser, og de skal være i en situation, hvor løsningen efter en samlet vurdering fremstår relevant, forsvarlig og hensigtsmæssig.

Del salg er som udgangspunkt ikke egnet, hvis kunden ikke forstår de centrale konsekvenser, er under betydeligt tidspres, hvis der foreligger væsentlige uafklarede risici som gør sagen uforsvarlig, eller hvis kunden fremstår så sårbar eller usikker, at en forsvarlig proces ikke kan gennemføres.

Aktuelle betalingsproblemer eller restancer udelukker ikke i sig selv del salg. I sådanne tilfælde skal GoodLife foretage en skærpet vurdering af, om kunden handler under pres, om løsningen reelt stabiliserer situationen, og om kunden fortsat kan træffe en fri og informeret beslutning.

## § 3. Klar og korrekt kommunikation

---

GoodLife skal kommunikere klart, korrekt og forståeligt om del salg. Det skal som minimum forklares:

- at del salg ikke er et lån,
- at kunden fortsat selv hæfter for og skal betale eksisterende lån og boligudgifter,
- at del salg kan påvirke fremtidig belåning, refinansiering og salg,
- at man afgiver flere ejerandel, jo længere man bliver boende,
- at boligformuen, og den fremtidige arv reduceres, og
- at aftalen ikke bortfalder, alene fordi kunden senere ombestemmer sig.

## § 4. Ingen vildledning

---

GoodLife må ikke anvende urigtige, ufuldstændige eller skævt præsenterede oplysninger om produktets karakter, fordele, risici eller konsekvenser. Markedsføring og kundedialog må ikke få delsalg til at fremstå enklere, mindre indgribende eller mere økonomisk neutralt, end det reelt er.

## § 5. Ingen pres

---

GoodLife må ikke anvende hastværk, pres eller anden påvirkning, der begrænser kundens mulighed for at træffe en fri og informeret beslutning. Kunden skal have:

- tid til at gennemgå materialet,
- mulighed for at stille spørgsmål,
- mulighed for at inddrage pårørende,
- mulighed for at søge uvildig rådgivning, og
- ro til at tage stilling før endelig accept.

## § 6. Sårbare kunder

---

Hvis kunden fremstår sårbar, skal GoodLife udvise særlig tilbageholdenhed og anvende skærpet forbrugerbeskyttelse. Sårbarhed kan bestå i økonomisk pres, sygdom, sorg eller livskrise, lav forståelse af produktet, beslutningsmæssig usikkerhed, afhængighed af andre i beslutningen, markant tidspres eller usikkerhed om fremtidig bolig- eller økonomisituation.

Ved tegn på sårbarhed skal GoodLife:

- tilpasse kommunikationen og sikre ekstra klarhed,
- dokumentere forholdet særskilt,
- overveje pause i processen,
- aktivt opfordre til uvildig rådgivning, og
- ved væsentlig sårbarhed lade sagen gennemgå af en anden relevant medarbejder eller beslutningstager.

## § 7. Bohorisont som vurderingsfaktor

---

GoodLife skal vurdere kundens forventede bohorisont og betydningen heraf for, om delsalg fremstår hensigtsmæssigt. Bohorisont må ikke anvendes som et fast adgangskrav.

Kort bohorisont udelukker ikke i sig selv delsalg, men kræver tydelig information til kunden, konkret vurdering af formål og risici, dokumenteret begrundelse og særskilt stillingtagen til, om løsningen samlet set er forsvarlig og hensigtsmæssig.

En forventet bohorisont på mere end 5 år taler, når de øvrige forhold også er på plads, for grøn vurdering.

Ved kort eller usikker bohorisont skal GoodLife som minimum dokumentere:

- kundens formål med delsalget,
- relevante fremtidsscenerier,
- de væsentligste risici, og
- hvorfor delsalg trods dette vurderes hensigtsmæssigt — eller ikke hensigtsmæssigt.

## § 8. Betænkningstid og uvildig rådgivning

---

Kunden skal som udgangspunkt have mindst 7 dages betænkningstid fra modtagelse af det centrale aftalegrundlag, før endelig accept kan ske.

Ved komplekse forløb, tydelige tegn på sårbarhed bør GoodLife anvende længere betænkningstid. GoodLife støtter, at kunden søger uvildig juridisk eller økonomisk rådgivning. Ved rød vurdering i Tryghedstjekket skal GoodLife aktivt opfordre kunden hertil.

## § 9. Klare vilkår og rimelighed

---

Aftalens centrale vilkår skal fremgå klart og forståeligt. GoodLife skal søge at sikre, at kunden forstår:

- aftalens økonomiske logik,
- betydningen for fremtidig boligformue og arv,
- usikkerheder ved længere eller kortere ejertid, og
- eventuelle begrænsninger i fremtidig handlefrihed.

## § 10. Uvildighed ved værdiansættelse og salg

---

Ved salg af boligen ved aftalens afslutning skal en eventuel værdiansættelse ske på et uafhængigt og dokumenterbart grundlag. Hvis der opstår uenighed om markedsværdi eller salgsproces, skal der være adgang til en uvildig vurdering efter en på forhånd fastlagt proces, som er klart beskrevet i aftalegrundlaget.

## § 11. Robustheds- og egnethedsscreening

---

For at sikre relevans og forståelse af aftalen, gennemfører GoodLife et robustheds- og egnethedsscreening før aftaleindgåelse. Screeningen sker ved hjælp af GoodLifes Tryghedstjek, som kunden udfylder selv. Resultatet giver en grøn, gul eller rød vurdering, der indgår som struktureret input i rådgiverens samlede egnethedsvurdering.

Rådgiveren kan kontekstualisere gule og røde signaler, men kan ikke fjerne dem. Det originale screeningsresultat og rådgiverens noter fremgår altid af sagsdokumentationen.

Screeningen skal som minimum afdække:

- kundens forståelse af produktets væsentlige konsekvenser,
- kundens formål med delsalget og om beslutningen er fri og informeret,
- kundens forventede bohorisont og økonomiske robusthed,
- evnen til at håndtere uforudsete udgifter og kendte fremtidige risici, og
- om der er tegn på sårbarhed eller andre røde flag

## § 12. Dokumentation og sporbarhed

---

GoodLife skal for hvert forløb dokumentere og opbevare:

- hvilke væsentlige oplysninger kunden har modtaget,
- kundens bekræftelse af centrale forhold,
- resultatet af tryghedstjekket, tildelt status og eventuelle røde eller gule flag,
- rådgiverens noter og valideringer (sporbarhedsprincip – signaler kan ikke fjernes, kun kontekstualiseres),
- hvilke opfølgende handlinger der er foretaget,
- dato for betænkningstid og endelig accept, og
- eventuel opfordring til eller brug af uvildig rådgivning.

## § 13. Intern uddannelse og kvalitetssikring

---

GoodLife skal sikre, at relevante medarbejdere er trænet i:

- klar kommunikation om produktets karakter,
- identifikation og håndtering af sårbarhed,
- korrekt brug af tryghedstjek, evalueringsproces og beslutningsmodel,
- håndtering af klager og værdiansættelsesspørgsmål.

GoodLife skal løbende foretage stikprøvekontrol af sager og mindst én gang årligt gennemgå praksis, udfald, klager og behov for opdatering af kodekset.

## § 14. Klage- og tvistløsning

---

GoodLife skal have en klar, fair og dokumenteret proces for håndtering af klager og uenigheder. Det skal fremgå tydeligt, hvordan en klage indgives, hvem der behandler den, hvilke svartider der gælder, hvordan sagen eskaleres internt, og hvordan uenighed om værdiansættelse eller salgsproces håndteres.

## § 15. Offentlighed og løbende revision

---

GoodLife offentliggør dette kodeks og beskriver overordnet sin proces for ansvarligt delsalg, egnethedsvurdering og robusthedsscreening. GoodLife anmoder en uvildig tredjepart om årlig gennemgang af, at GoodLife lever op til sit kodeks. Kodekset revideres løbende i lyset af praksis, eventuelle klager, erfaringer og relevante markedsmæssige eller regulatoriske udviklinger.