

**ÅRSBERETNING**  
**for**  
**2001**

***Pengeinstitutankenævnet***



**ÅRSBERETNING**  
**for**  
**2001**

**København**  
**marts 2002**



## INDHOLDSFORTEGNELSE

|    |                                                                                       |    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Formandens bemærkninger .....                                                         | 5  |
| 2. | Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....                                            | 7  |
| 3. | Ankenævnets kompetence .....                                                          | 9  |
| 4. | www.pengeinstitutankenævnet.dk .....                                                  | 11 |
| 5. | Statistik .....                                                                       | 13 |
| 6. | Fejl i boligberegninger .....                                                         | 15 |
| 7. | Oversigt over emner, der har været behandlet i tidligere årsberetninger .....         | 27 |
| 8. | Domme afsagt i 2001, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har afsagt kendelse ..... | 28 |
| 9. | Udvalgte kendelser afsagt i 2001 .....                                                | 35 |

### Bilag:

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Ankenævnets vedtægter ..... | 75 |
|-----------------------------|----|



## 1. Formandens bemærkninger

Af de statistiske oplysninger i årsberetningens afsnit 5 fremgår, at Pengeinstitutankenævnet i 2001 modtog 458 klager. Dette er et fald i forhold til 2000, hvor antallet var 502. Antallet af modtagne klager har været bemærkelsesværdigt stabilt gennem de senere år, idet det i perioden fra 1996 til 2001 har svinget omkring 500 (mellem 458 og 529). Set i forhold til antallet af kunder, engagementer og enkelttransaktioner må dette niveau siges at være forholdsvis beskedent. En del af forklaringen må antages at være, at et stort antal sager løses internt i de enkelte pengeinstitutter på en for kunden tilfredsstillende måde, således at de ikke bliver til klagesager ved Ankenævnet.

Som det ligeledes fremgår af de statistiske oplysninger, var 330 sager til behandling i selve nævnet. I disse sager fik klageren helt eller delvis medhold i 107 sager eller 32% af sagerne. Dette ligger på det sædvanlige niveau. Det må tages i betragtning, at klageren også har fået helt eller delvis medhold i de 102 sager, der er registreret som opfyldt/forligt under sagens behandling ved nævnets sekretariat. I de i alt 464 sager, som blev afsluttet i 2001, fik klageren således helt eller delvis medhold i tilsammen 209 sager eller 45% af sagerne. Ved vurderingen må det dog yderligere tages i betragtning, at "delvis medhold" ikke helt sjældent dækker over, at klageren får medhold på et i forhold til klagen som helhed forholdsvis ubetydeligt punkt.

I de 107 sager, hvor klageren helt eller delvis fik medhold ved nævnet, har pengeinstituttet i 9 tilfælde givet underretning om, at det ikke ønsker at være bundet af nævnets kendelse, jf. vedtægternes § 11, stk. 2. Der er således fortsat tale om en tilfredsstillende lav "ikke-efterlevelselses-procent".

Pengeinstitutankenævnet har nu fået sin egen hjemmeside, der findes på [www.pengeinstitutankenaevnet.dk](http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk). Her kan man bl.a. finde samtlige kendelser afsagt af nævnet siden oprettelsen i 1988. En nærmere omtale findes i årsberetningens afsnit 4.

I årsberetningen for 1999 omtalte jeg, at antallet af klager vedrørende **kautionsforpligtelser** fortsat er betydeligt. Denne årsberetning indeholdt endvidere en nærmere gennemgang af Ankenævnets praksis vedrørende bestemmelsen i bank- og sparekasselovens § 41 om pengeinstituttets pligt til at underrette kautionisten om skyldnerens misligholdelse, herunder af det behov for en lovgivningsmæssig opstramning af bestemmelsen, som nævnets praksis havde afdækket.

Forbrugerrådet og Finansrådet udsendte den 14. september 2001 i fællesskab et dokument betegnet "Forbrugerrådets og Finansrådets fælles holdning til regler for privat kaution". Det fremgår heraf, at organisationerne er enige om, at der på en række væsentlige punkter er behov for at forbedre kautionistens retsstilling ved at ændre gældende regler eller indføre nye regler, enten ad lovgivningens vej eller i pengeinstitut-

ternes praksis. Der er således bl.a. enighed om, **at** pengeinstituttet ved kautionsaftalens indgåelse på nærmere angiven måde skal informere kautionisten om skyldnerens økonomi, **at** der ikke bør stilles kaution for gammel gæld, **at** brugen af alskyldserklæringer bør afskaffes, **at** kautionsforpligtelser højst skal være gældende i 10 år, for kassekreditter højst i 5 år, medmindre pengeinstituttet har rejst krav inden fristens udløb, **at** kautionisten hvert år skal have skriftlig meddelelse om størrelsen af den sikrede gæld, og **at** bank- og sparekasselovens § 41 bør ændres som foreslået i nævnets årsberetning for 1999. De sidste 4 punkter er medtaget i et udkast til ændring af bank- og sparekasseloven (ny § 41 a), som Finanstilsynet har udsendt til høring den 13. februar 2002.

Det er glædeligt, at de erfaringer, der gøres i nævnets praksis, på denne måde kan danne grundlag for gennemførelse af bedre regler og praksis på flere niveauer. Jeg synes også, at det er værd at bemærke sig, at det har været muligt for Forbrugerrådet og Finansrådet at nå frem til en fælles holdning, der i høj grad vil bidrage til at sikre kautionisterne en bedre beskyttelse.

Pengeinstitutankenævnet har gennem alle årene løbende modtaget klager vedrørende **fejl i boligberegninger**. En boligberegning er en konsekvensberegning vedrørende et påtænkt hus- eller lejlighedskøb, som skal vise, om kunden har råd til købet. Antallet af klager vedrørende fejl begået af pengeinstitutterne i sådanne beregninger er steget gennem de senere år, og jeg har derfor i år valgt at gennemgå nævnets praksis på dette område, jf. årsberetningens afsnit 6.

## 2. Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere

Pengeinstitutankenævnet blev stiftet i 1988 af Den Danske Bankforening og Danmarks Sparekasseforening (nu Finansrådet), Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet. Nævnet påbegyndte sin virksomhed den 1. august 1988.

Ankenævnet er i medfør af forbrugerklagenævnslovens § 12, stk. 2, godkendt af Forbrugerklagenævnet til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter, jf. nærmere nedenfor. Ankenævnets vedtægter er optrykt som bilag til årsberetningen.

Ankenævnets formand er højesteretsdommer, dr. jur. Peter Blok. Næstformænd er landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret, og landsdommer Lars Lindencrone Petersen, Østre Landsret.

Ankenævnets medlemmer er udpeget af Finansrådet (efter aftale med Sammenslutningen Danske Andelskasser) og af Forbrugerrådet. I den enkelte sags behandling deltager foruden formanden eller en næstformand to medlemmer udpeget af pengeinstitutsektoren og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet.

Ankenævnets medlemmer har i 2001 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank  
 Juridisk Chef Karen Frøsig, Sydbank (fra 1. april 2001)  
 Juridisk chef Peter Stig Hansen, Jyske Bank  
 Vicedirektør Niels Bolt Jørgensen, Nordea Bank Danmark  
 Afdelingsdirektør Allan Pedersen, Danske Bank (indtil 1. maj 2001)  
 Underdirektør Bjarne Lau Pedersen, Danske Bank  
 Chefjurist Ole Reinholdt, Lokale Pengeinstitutter  
 Vicedirektør Erik Sevaldsen, Danske Bank  
 Deputy Chief Legal Officer Ole Simonsen, Nordea Bank Danmark

Udpeget af Forbrugerrådet:

Rådsmedlem Lisbeth Baastrup, Funktionærernes- og Tjenestemændenes Fællesråd  
 Afdelingschef Villy Dyhr, Forbrugerrådet  
 Cand.polit. Timme B. Døssing, Forbrugerrådet (indtil 6. februar 2001)  
 Cand.polit. Kåre Klein Emtoft, Forbrugerrådet  
 Cand.jur. Mette Frøland, Forbrugerrådet  
 Rådsmedlem, cand.polit. Inge Frølich, Forbundet af Offentligt Ansatte  
 Forbundskonsulent Jette Kammer Jensen, AOF  
 Cand. jur. Sonny Kristoffersen, Forbrugerrådet

Cand. scient. pol. Grit Munk, Forbrugerrådet (fra 6. Februar 2001)

Civiløkonom Leif Nielsen

Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Boligselskabet BSB

Ankenævnets sekretariat har i 2001 beskæftiget følgende medarbejdere:

Sekretariatschef, cand. jur. Henrik Davidsen

Fuldmægtig, cand. jur. Heidi Egger

Sekretær Ulla Dam-Amby

Sekretær Heidi Due

### 3. Ankenævnets kompetence

Som nævnt ovenfor er Ankenævnet oprettet i medfør af forbrugerklagenævnsloven.

Bestemmelserne om Ankenævnets kompetence findes i vedtægternes §§ 2-5 og 7.

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over "danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber". Ankenævnet er også kompetent til at behandle klager over pengeinstitutter, der ikke er medlem af nogen af stifterorganisationerne, hvilket gælder visse mindre sparekasser og andelskasser. Ankenævnets kompetence omfatter ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland og på Færøerne. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Forbrugerklageudvalget, Grønlands Hjemmestyre. På Færøerne er der ikke etableret ordninger for udenretslig behandling af tvister mellem pengeinstitutter og deres kunder. Med hensyn til datterselskaber af danske pengeinstitutter kan nævnes, at Ankenævnet behandler klager over bl.a. finansieringsselskaber. Nævnet kan tillige behandle klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter. Også udenlandske filialer af danske pengeinstitutter må som udgangspunkt anses for omfattet af Ankenævnets kompetence, medens dette derimod ikke gælder udenlandske datterselskaber af danske pengeinstitutter.

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold, jf. § 2, stk. 2. Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt de ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold. Efter Ankenævnets faste praksis behandler man ikke klager fra aktie- eller anpartsselskaber.

En betingelse for Ankenævnets kompetence, som ikke er nævnt i vedtægterne, men som følger af sammenhængen med forbrugerklagenævnsloven, er, at klagen skal angå en konkret formueretlig tvist. Dette indebærer, at forespørgsler og klager af anden art, herunder om tilsidesættelse af god pengeinstitutpraksis, ikke realitetsbehandles, medmindre der foreligger en naturlig sammenhæng med en konkret formueretlig tvist.

Finanstilsynet, som indtil Ankenævnets etablering behandlede klager over pengeinstitutter, behandler ikke længere klagesager, men vil fortsat besvare spørgsmål, der som led i forberedelsen af en retssag stilles med rettens godkendelse.

Efter vedtægternes § 5 kan Ankenævnet bl.a. ikke behandle klager vedrørende sager, som er afgjort ved endelig dom. Ankenævnet vil i reglen også afvise klager vedrørende sager, i hvilken en fogedret har truffet afgørelse.

Med hensyn til klager vedrørende sager, som verserer ved domstolene, gælder efter retsplejelovens § 361, at vedkommende ret på begæring kan træffe bestemmelse om

sagens forelæggelse for Ankenævnet. En klage, der er indsendt af en part uden rets tilladelse, vil blive afvist.

De i §§ 2-5 nævnte forhold påses af Ankenævnets sekretariat, som efter vedtægternes § 6 kan afvise klager, der af en af de nævnte grunde utvivlsomt falder uden for Ankenævnets kompetence.

Efter § 7 kan Ankenævnet - men ikke sekretariatet - afvise sager, der på grund af usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet. Såfremt en forsvarlig stillingtagen til sagen ville forudsætte en bevisførelse, som ikke kan ske for Ankenævnet, herunder navnlig parts- og vidneforklaringer, vil sagen blive afvist. Det sker relativt ofte, at Ankenævnet ser sig nødsaget til at afvise en sag af denne grund. Parternes afvigende opfattelse af et hændelsesforløb vil imidlertid ikke i sig selv afskære Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen under anvendelse af sædvanlige bevisbyrderegler, hvis man anser dette for forsvarligt.

#### **4. [www.pengeinstitutankenævnet.dk](http://www.pengeinstitutankenævnet.dk)**

Primo december 2001 blev Ankenævnets hjemmeside [www.pengeinstitutankenævnet.dk](http://www.pengeinstitutankenævnet.dk) åbnet.

På hjemmesiden omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning og arbejdsform. Der er en vejledning vedrørende indgivelse af klage, og klageskema kan enten printes direkte ud fra siden eller bestilles elektronisk, hvorefter sekretariatet fremsender klageskema.

På hjemmesiden er der uddrag af Ankenævnets årsberetninger med statistiske oplysninger samt gengivelse af formandens indlæg.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 5.000 kendelser, som Ankenævnet hidtil har afsagt. Søgning kan ske via fritekstsøgning, eller der kan søges via et emneregister. Søgning kan endvidere tidsbegrænses.

De kendelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt, ligesom kendelser, der er udvalgt til offentliggørelse i Ankenævnets årsberetning, også er markeret. For tiden arbejdes der på at foretage en markering af de kendelser, hvor der foreligger en efterfølgende domstolsafgørelse. Denne vil blive tilgængelig via hjemmesiden, medmindre afgørelsen er trykt i Ugeskrift for Retsvæsen, hvortil der i så fald vil blive henvist.

Endelig er der links til andre godkendte ankenævne og til relevante offentlige myndigheder.

I samme forbindelse kan der være anledning til at gøre opmærksom på [www.finansnettet.dk](http://www.finansnettet.dk), der er etableret af Finansrådet. På denne side kan der ses en oversigt over pengeinstitutternes rentesatser på ind- og udlån.



## 5. Statistik

Antallet af modtagne klagesager har siden nævnets etablering den 1. august 1988 udviklet sig således:

|              |     |              |     |              |     |              |     |              |     |
|--------------|-----|--------------|-----|--------------|-----|--------------|-----|--------------|-----|
| <b>1988:</b> | 278 | <b>1991:</b> | 622 | <b>1994:</b> | 844 | <b>1997:</b> | 466 | <b>2000:</b> | 502 |
| <b>1989:</b> | 498 | <b>1992:</b> | 678 | <b>1995:</b> | 607 | <b>1998:</b> | 461 | <b>2001:</b> | 458 |
| <b>1990:</b> | 530 | <b>1993:</b> | 711 | <b>1996:</b> | 501 | <b>1999:</b> | 529 |              |     |

Af de i 2001 modtagne 458 sager verserede ved årets udgang 152 sager. De resterende 306 sager, tillige med 158 af de pr. 1. januar 2001 verserende 159 sager indkommet i 1998 - 2000, eller i alt 464 sager blev færdigbehandlet i 2001.

Af de 464 behandlede sager bortfaldt 102 sager i medfør af vedtægternes § 8, stk. 4, om opfyldelse eller forlig. 32 sager blev afsluttet ved sekretariatets afvisning efter en eller flere af bestemmelserne i vedtægternes §§ 2-5 eller af ordensmæssige grunde (manglende indbetaling af gebyr m.v.).

Ankenævnet behandlede i alt 330 sager i 2001. Sagernes udfald fremgår af nedenfor gengivne skema, hvor tallene for 1994-2000 er medtaget til sammenligning:

|                                              | 1994  | 1995  | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | <b>2001</b> |
|----------------------------------------------|-------|-------|------|------|------|------|------|-------------|
| Overført fra året før                        | 263   | 425   | 374  | 185  | 159  | 160  | 180  | <b>159</b>  |
| Modtagne i året                              | 844   | 607   | 501  | 466  | 461  | 529  | 502  | <b>458</b>  |
| Til behandling                               | 1.107 | 1.032 | 875  | 651  | 620  | 689  | 682  | <b>617</b>  |
| Afsluttet ved kendelse:                      | 413   | 450   | 530  | 372  | 325  | 352  | 352  | <b>330</b>  |
| Heraf:                                       |       |       |      |      |      |      |      |             |
| Klager fuldt medhold                         | 42    | 41    | 46   | 44   | 33   | 26   | 36   | <b>40</b>   |
| Klager delvist medhold                       | 93    | 84    | 95   | 75   | 58   | 70   | 65   | <b>67</b>   |
| Pengeinstituttet medhold                     | 230   | 271   | 320  | 218  | 196  | 218  | 208  | <b>193</b>  |
| Afvist                                       | 48    | 54    | 69   | 35   | 38   | 38   | 43   | <b>30</b>   |
| Afsluttet af sekretariatet:                  | 269   | 208   | 160  | 120  | 135  | 157  | 171  | <b>134</b>  |
| Heraf:                                       |       |       |      |      |      |      |      |             |
| Opfyldt/forligt                              | 173   | 132   | 114  | 92   | 92   | 128  | 122  | <b>102</b>  |
| Afvist                                       | 96    | 76    | 46   | 28   | 43   | 29   | 49   | <b>32</b>   |
| I alt afsluttede:                            | 682   | 658   | 690  | 492  | 460  | 509  | 523  | <b>464</b>  |
| Under forberedelse/afventer nævnsbehandling: | 425   | 374   | 185  | 159  | 160  | 180  | 159  | <b>153</b>  |

I de sager, der har været behandlet i 2001, har det indklagede pengeinstitut i 9 tilfælde givet underretning om, at det ikke ønsker at være bundet af en kendelse, som har

givet klageren helt eller delvist medhold, jf. herved vedtægternes § 11, stk. 2. Klagere har i ingen af disse sager begæret bistand til sagens indbringelse for domstolene, jf. forbrugerklagenævnslovens § 10, stk. 2.

## 6. Fejl i boligberegninger

Af Peter Blok

### Indledning

En boligberegning er en konsekvensberegning vedrørende et påtænkt hus- eller lejlighedskøb, som skal vise, om kunden har råd til købet. I praksis anvendes også andre betegnelser, eksempelvis økonomiberegning, boligøkonomirapport, rådighedsberegning eller blot konsekvensberegning. I beregningen indgår ikke alene de faste udgifter vedrørende boligen, herunder prioritetsydelse, ejendomsskatter og forsikringer – de såkaldte ejerudgifter, som i reglen fremgår af ejendomsmæglerens salgsoptstilling – men også andre faste udgifter, husstandens indtægter og den beregnede skat, og beregningen skal således vise, hvad der bliver tilbage som rådighedsbeløb, dvs. til mad, tøj, fornøjelser m.v.

Det siger næsten sig selv, at sådanne beregninger rummer mange muligheder for fejl, fejlskøn eller forglemmelser, som efterfølgende kan føre til skuffelser for kunden. Klager over fejl i boligberegninger er da også en velkendt sagstype i Pengeinstituttankenævnet, og antallet af sådanne klager har været stigende gennem de senere år. Således er der i årene 1999-2001 afsagt i alt 18 kendelser vedrørende klager over fejl i boligberegninger, hvilket er næsten lige så mange som i de foregående 10 år tilsammen (i alt 21 kendelser). Årsagen til stigningen i antallet af klager er næppe, at fejlprocenten er steget, men snarere, at det er blevet mere og mere almindeligt, at pengeinstitutter udfører disse beregninger for deres kunder. I en af de tidlige sager, sag 212/1989, påberåbte pengeinstituttet sig bl.a., at det normalt ikke hørte til den pågældende afdelings forretningsområde at udføre beregninger af denne karakter. Pengeinstituttankenævnet fandt, at dette var uden betydning for sagens afgørelse. I dag er boligberegninger blevet så almindelige, at en tilsvarende undskyldning for en begået fejl næppe kan tænkes fremført.

Det forekommer ofte, at kundens anmodning om udarbejdelse af en boligberegning følges op af en anmodning om, at pengeinstituttet i givet fald medvirker ved restfinansieringen af boligkøbet ved at yde et boliglån til indfrielse af sælgerpantebrevet eller ud over dette. I disse tilfælde indgår boligberegningen i pengeinstituttets kreditvurdering og udføres således ikke alene i kundens, men også i pengeinstituttets egen interesse. I nogle tilfælde udføres boligberegningen af et pengeinstitut, som kunden påtænker at skifte til i forbindelse med flytning.

De netop nævnte forhold er formentlig en del af forklaringen på, at det vistnok er sædvanligt, at pengeinstituttet ikke beregner sig gebyr for udarbejdelsen af en boligberegning. I sag 209/1998 havde klageren fået udarbejdet en boligberegning i sit pengeinstitut, men hun og hendes samlever valgte efterfølgende at optage det ønskede boliglån i samleverens pengeinstitut. Da klagerens pengeinstitut blev bekendt hermed, debiterede det klagerens konto et gebyr for udarbejdelse af boligberegning

på 1.000 kr. svarende til ca. 2 timers arbejde. Det var ubestridt, at klageren ikke forud for udførelsen af boligberegningen var gjort opmærksom på, at pengeinstituttet ville kræve betaling for beregningen i tilfælde af, at det ikke efterfølgende skulle medvirke ved finansieringen, og Ankenævnet fandt heller ikke, at klageren måtte påregne dette. Nævnet fandt derfor, at debiteringen var uberettiget.

### **Ansvarsgrundlag**

Et erstatningsansvar for pengeinstituttet forudsætter, at pengeinstituttets medarbejder ved udarbejdelsen af boligberegningen har begået en fejl, der kan tilregnes den pågældende som uagtsom. Af væsentlig betydning i denne forbindelse er, at medarbejderen i almindelighed må kunne lægge de oplysninger, som bliver givet af kunden, til grund. Der kan derfor som udgangspunkt ikke pålægges pengeinstituttet ansvar, hvis det senere viser sig, at disse oplysninger ikke var rigtige. Erstatningsansvar kan i disse tilfælde kun komme på tale, hvis medarbejderen efter oplysningens karakter eller af andre særlige grunde burde have indset, at oplysningen var forkert.

Et typetilfælde er forkerte oplysninger om størrelsens af kundens indtægt (husstandens samlede indtægt), jf. sagerne 162/1995, 350/1999, 370/1999, 424/1999, 473/1999, 475/1999 og 50/2000. Bortset fra, at pengeinstituttet i sag 424/1999 erkendte en mindre fejl ved registreringen af den ene samlevers indtægt, blev pengeinstituttet i disse sager frifundet med henvisning til, at det måtte lægges til grund, at oplysningerne vedrørende indtægtsforholdene hidrørte fra kunderne selv. I almindelighed må det anbefales, at pengeinstituttet anmoder om forevisning af årsopgørelse, forskudsregistrering eller lønsedler, men det kan som udgangspunkt ikke anses for ansvarspådragende, at pengeinstituttet forlader sig på mundtlige oplysninger fra kunden. Selv om skriftligt materiale til dokumentation af indtægtsforholdene er forevist, kan der opstå fejl, som ikke kan bebrejdes pengeinstituttet, fordi forholdene har ændret sig, uden at dette oplyses af kunden, eller fordi kunden har undladt at oplyse om andre forhold af betydning, eksempelvis om pensionsbidrag, der opkræves af arbejdsgiveren. Påberåber kunden sig, at der ikke er taget højde for mundtligt meddelte supplerende oplysninger, eksempelvis om indtægtsnedgang i forhold til de oplysninger, der er indeholdt i en forevist årsopgørelse, vil kunden alligevel have svært ved at trænge igennem med et erstatningskrav, dels på grund af den bevisusikkerhed, som typisk vil foreligge, dels fordi det må påhvile kunden at gennemgå den udarbejdede boligberegning og i denne forbindelse i rimeligt omfang at kontrollere de oplysninger, som er lagt til grund, jf. nedenfor. Alt i alt må det konstateres, at efterfølgende skuffelser med hensyn til rådighedsbeløbets størrelse, som skyldes, at den faktiske indtægt ikke svarer til det, der er lagt til grund i boligberegningen, kun undtagelsesvis vil kunne begrunde et erstatningsansvar for pengeinstituttet.

Det samme kan – næppe overraskende – siges om efterfølgende skuffelser, som skyldes, at de faste udgifter viser sig at udgøre et større samlet beløb end forudsat i

boligberegningen, fordi visse poster er ansat til for lave beløb eller helt er glemt, jf. sagerne 258/1996 (bl.a. ikke taget højde for udgiften til et billån), 104/2000 (udgifter til el, vand, varme, ejendomsskatter og børnepasning ansat for lavt), 265/2000 (udgifter til faglige kontingenter, telefon, sygekasse og børnepasning ansat for lavt, andre faste udgifter ikke medregnet) og 251/2001 (en række faste udgifter ikke medregnet). Ansvar vil navnlig kunne komme på tale, hvis der er tale om udgiftsposter, som pengeinstituttet har et særligt kendskab til eller ansvar for, jf. 104/2000 (for så vidt angår en stigning på 350 kr. om måneden i ydelse på et lån hos pengeinstituttet, som skyldtes en aftalt låneforhøjelse) og 103/2001 (præmie til ejerskifteforsikring og ejendomsforsikring tegnet hos et koncernforbundet forsikringsselskab ansat for lavt, da der ikke var taget højde for ejendommens kælderareal).

I sag 232/1995 havde pengeinstituttet i boligberegningen anvendt tallene i en salgsopstilling udarbejdet af ejendomsmægleren. Heri var for et af realkreditlånene ved en fejl angivet et negativt beløb i årligt afdrag, således at den årlige ydelse var angivet med et beløb, der var godt 11.000 kr. for lavt. Ankenævnets flertal fandt, at pengeinstituttets medarbejder burde have indset, at der måtte være en fejl i salgsopstillingen, idet der ikke kunne være tale om et negativt afdrag, og at medarbejderen derfor begik en ansvarspådragende fejl ved uden nærmere undersøgelse af lægge salgsopstillingens tal til grund for boligberegningen. Mindretallet ville frifinde pengeinstituttet, allerede fordi klagerne og/eller deres advokat forud for handelens indgåelse selv burde havde opdaget fejlen (på dette punkt henviste flertallet til, at egen skyld ikke var gjort gældende). De konsekvenser, flertallet drog af den begåede fejl, er omtalt nedenfor i afsnittet vedrørende spørgsmålet om tab.

Som nævnt aftales det ofte i forbindelse med udarbejdelsen af boligberegningen, at pengeinstituttet skal yde et lån til restfinansiering af kundens udgifter i forbindelse med huskøbet. Ydelserne på dette lån indgår herefter i boligberegningen. Viser det sig, at det bliver nødvendigt for kunden at optage et større lån end oprindeligt forudsat, fordi nettoprovenuet ved salg af en tidligere ejendom bliver mindre end forudsat, eller fordi der er større ekstraudgifter end forudsat i forbindelse med flytningen og indretningen af det nye hus, kan pengeinstituttet naturligvis som udgangspunkt ikke pålægges ansvar herfor, jf. bl.a. sag 146/2000.

Det er ligeledes klart, at pengeinstituttet som udgangspunkt ikke kan være ansvarligt for, at det beregnede rådighedsbeløb viser ikke at holde stik, fordi der efter huskøbet sker forhøjelse af faste udgifter, stiftes nye faste udgifter eller indtræder andre ændringer, som ikke kunne forudses, jf. eksempelvis sag 258/1996 (efterfølgende familieforøgelse) og sag 21/1998 (stigning i fællesudgifter vedrørende boligen og fald i nettoindtægt).

Er der ikke begået fejl i boligberegningen, men viser denne et lille rådighedsbeløb, kan man spørge, om pengeinstituttet kan blive erstatningsansvarligt som følge af, at det ikke har frarådet kunden at købe ejendommen. Dette er ikke udelukket, hvis det

beregnete rådighedsbeløb efter almindelige erfaringer må anses for urealistisk lavt, men udgangspunktet må være, at kunden selv må tage stilling til, hvorvidt det beregnede rådighedsbeløb er tilstrækkeligt. Man må i denne forbindelse have for øje, at kravet til rådighedsbeløbets størrelse i vidt omfang beror på individuelle forhold, vænner og prioriteringer. Ankenævnet har så vidt ses endnu ikke fået forelagt denne problemstilling, hvilket vel kan tages som udtryk for, at kunderne er klar over, at selve afgørelsen om, hvorvidt det beregnede rådighedsbeløb er tilstrækkeligt, som udgangspunkt er deres egen.

Tilbage bliver tilfælde, hvor pengeinstituttets medarbejder har modtaget korrekte og fyldestgørende oplysninger, og hvor der heller ikke er tale om efterfølgende ændringer, men hvor rådighedsbeløbet bliver mindre end beregnet, fordi medarbejderen har overset en oplysning, har indtastet et beløb forkert eller på anden måde har begået fejl ved behandlingen af de modtagne oplysninger. I disse tilfælde vil der normalt ikke være tvivl om, at der foreligger det fornødne ansvarsgrundlag, idet der ved vurderingen af spørgsmålet om uagtsomhed må anlægges en relativt streng målestok, når der som her er tale om bistand, der ydes af en professionel part. I følgende sager fandt Ankenævnet, at der var begået en ansvarspådragende fejl af den nævnte type: 186/1991 (lejeværdien af egen bolig var fradraget i positiv kapitalindkomst), 464/1993 (prioritetsydelse var ikke medregnet blandt de faste udgifter), 50/2000 (renteudgiften vedrørende et realkreditlån var anført med et for højt beløb), 153/2000 (ikke taget højde for et pensionsbidrag, som fremgik af foreviste lønsedler), 497/2000 (værdien af fri bil og fri telefon var medregnet som en egentlig indtægt) og 103/2001 (bl.a. ikke taget højde for skat af en lejeindtægt).

At der er begået en ansvarspådragende fejl, er imidlertid ikke ensbetydende med, at det kan pålægges pengeinstituttet at betale erstatning, idet dette efter omstændighederne kan være udelukket som følge af, at kunden selv burde have opdaget fejlen, ligesom også de øvrige betingelser for erstatningspligt – årsagsforbindelse, påregnelighed og tab – skal være opfyldt, jf. de følgende afsnit.

Hvis pengeinstituttet vel har medvirket i forbindelse med kundens skift af bolig, men **ikke** har udarbejdet en boligberegning, vil der i almindelighed ikke være grundlag for rådgivningsansvar. I sag 81/1992 havde klageren solgt en ejerlejlighed og købt en andelslejlighed, idet pengeinstituttet i forbindelse hermed havde stillet garanti for købesummen vedrørende andelslejligheden. Efter boligskiftet var klagerens rådighedsbeløb mindre end hidtil, og hun gjorde gældende, at hun var gået ud fra, at pengeinstituttet havde udarbejdet et budget som grundlag for rådgivningen. Ankenævnet fandt det ikke godtgjort, at pengeinstituttet havde begået ansvarspådragende fejl.

### Kundens kontrol af boligberegningen

Som allerede nævnt må der i et vist rimeligt omfang stilles krav om, at kunden gennemgår boligberegningen og kontrollerer, at de oplysninger, som er lagt til grund, er

rigtige og fyldestgørende. Er der tale om fejl, som burde have været opdaget ved en sådan kontrol, foreligger der egen skyld, hvilket typisk indebærer, at et erstatningskrav ikke kan gøres gældende. Da udgangspunktet i disse tilfælde er, at der er begået en fejl af den professionelle part, bør der anvendes en relativt lempelig målestok ved vurderingen af, om det kan bebrejdes kunden, at fejlen ikke blev opdaget. Som almindelig retningslinje kan vel siges, at det må kunne forlanges, at kunden kontrollerer rigtigheden af de oplysninger om indtægtsforholdene, som er lagt til grund, og kontrollerer, at de væsentligste poster blandt de faste udgifter er medtaget, medens det i øvrigt, herunder med hensyn til størrelsen af de enkelte udgiftsposter, må bero på et skøn, om egen skyld bør statuere. I dette skøn indgår også karakteren og grovheden af den fejl, der er begået af pengeinstituttet. Kravene til kontrollen må nok skærpes noget i det omfang, oplysningerne er meddelt mundtligt, jf. bemærkningen herom i sag 50/2000. Er der tale om beregningsfejl, herunder fejl ved beregningen af skat, sammentællingsfejl eller lignende, vil der i almindelighed ikke være grundlag for at fastslå, at kunden burde have opdaget fejlen.

Ankenævnet har kun i enkelte tilfælde afskåret erstatningskrav alene med den begrundelse, at fejlen burde have været opdaget af kunden. Nævnes kan sag 508/1993 (klageren havde været klar over, at ydelsen på et billån ikke var medtaget i boligberegningen) og sag 50/2000 (ikke taget højde for pensionsbidrag og forkert skattemæssig værdi af firmabil, oplysninger meddelt mundtligt). I en række tilfælde har Ankenævnet frifundet pengeinstituttet med henvisning dels til, at det måtte lægges til grund, at beregningerne var korrekte ud fra de oplysninger, pengeinstituttet havde modtaget fra kunden, dels til, at det måtte påhvile denne at kontrollere beregningens angivelser vedrørende lønindtægt m.v., jf. sagerne 350/1999, 473/1999, 475/1999 og 265/2000. Er der tvist om, hvilke oplysninger kunden har givet pengeinstituttet, vil der jo også være den sammenhæng mellem spørgsmålet om bevis for fejl fra pengeinstituttets side og kundens pligt til at gennemgå beregningen, at manglende indsigelse fra kunden vedrørende de anvendte tal skaber en formodning for, at disse stemmer med de oplysninger, der er givet. Endelig har Ankenævnet i andre tilfælde frifundet pengeinstituttet med henvisning dels til, at kunden ikke havde lidt et (egentligt) tab – om dette spørgsmål nærmere nedenfor – dels til, at kunden burde have kontrolleret de anvendte oplysninger om lønindtægt m.v., jf. sagerne 16/1992, 153/2000 og 497/2000.

I sag 464/1993 havde pengeinstituttet glemt prioritetsydelse på årligt ca. 39.000 kr. ved opgørelsen af de faste udgifter. Ankenævnet fandt ikke, at klageren burde have indset, at der forelå en fejl ved beregningen. Denne afgørelse er udtryk for en meget mild bedømmelse af kundens forhold. Sagen blev indbragt for by- og landsret. Byretten frifandt pengeinstituttet med den begrundelse, at kunden selv burde have opdaget fejlen, mens landsretten frifandt med den begrundelse, at der ikke var ført bevis for årsagsforbindelse mellem fejlen og købsbeslutningen, jf. det følgende afsnit.

I den tidligere omtalte sag 232/1995, hvor pengeinstituttet havde anvendt en salgsoptstilling, i hvilken afdragsdelen på et af realkreditlånene var angivet med et negativt beløb, således at ydelsen var angivet med et beløb, der var ca. 11.000 kr. lavere end det korrekte, udtalte mindretallet som nævnt, at klagerne og/eller deres advokat selv burde have opdaget, at der var en fejl i salgsoptstillingen og dermed også i boligberegningen. Vedrørende dette spørgsmål bemærkede flertallet som nævnt blot, at pengeinstituttet ikke havde gjort dette anbringende gældende, og flertallet tager således ikke stilling til selve spørgsmålet om egen skyld. Det måtte, hvad dette angik, bl.a. tages i betragtning, at fejlen ikke kunne opdages ved en gennemgang af boligberegningen, men kun ved en nærmere gennemgang af salgsoptstillingen. Sagen synes i øvrigt at afspejle en vis uenighed vedrørende det generelle spørgsmål om, hvorvidt Pengeinstitutankenævnet kan/bør frifinde et pengeinstitut med henvisning til et anbringende, som dette ikke har gjort gældende. En nærmere kommentar til denne problemstilling – som også involverer det modsvarende spørgsmål om nævnets holdning til anbringender, der ikke er gjort gældende af klageren – ville falde uden for rammerne af dette indlæg. Her skal det alene konstateres, at i den omtalte sag mente nævnets flertal, at synspunktet egen skyld fra kundens side ikke kunne tages i betragtning, når det ikke var gjort gældende af pengeinstituttet.

I en situation, hvor der på den ene side er begået en fejl af pengeinstituttet ved udarbejdelsen af boligberegningen, men hvor kunden på den anden side burde have opdaget fejlen, vil det efter almindelige regler om betydningen af egen skyld i princippet være muligt at anvende den løsning at tilkende kunden en nedsat erstatning. Der foreligger dog ikke eksempler herpå i Ankenævnets praksis.

### **Årsagsforbindelse og påregnelighed**

Efter almindelige erstatningsretlige regler er det en yderligere betingelse for erstatningspligt, at det lidte tab er en følge af den begåede fejl – der skal være årsagsforbindelse mellem tabet og fejlen. Har pengeinstituttet ved udarbejdelsen af en boligberegning begået en fejl, som medfører, at rådighedsbeløbet er blevet mindre end forudsat, skal der i princippet foretages en konkret vurdering af, om det kan lægges til grund, at kunden ikke vil have købt boligen, hvis det korrekte rådighedsbeløb var blevet oplyst. Da en sådan vurdering af et hypotetisk begivenhedsforløb er vanskelig og usikker, må man i praksis arbejde med mere objektive kriterier. Har fejlen medført, at det faktiske rådighedsbeløb afviger væsentligt fra det beregnede, må der i almindelighed antages at foreligge den fornødne årsagsforbindelse. Ved væsentlighedsbedømmelsen må hovedvægten nok lægges på afvigelsens absolutte størrelse, men også afvigelsens størrelse set i relation til størrelsen af det beregnede rådighedsbeløb kan have betydning. Kan afvigelsen ikke anses for væsentlig, må det som udgangspunkt antages, at kunden ville have købt boligen, selv om boligberegningen havde været korrekt. Dette må ses i lyset af, at det beregnede rådighedsbeløb altid vil være behæftet med en vis usikkerhed som følge af, at de oplysninger, der er lagt til grund, ikke kan forventes at være fuldt ud korrekte og udtømmende.

I sag 186/1991 var rådighedsbeløbet beregnet til ca. 3.200 kr. om måneden. Pengeinstituttet opførte lejeværdien af egen bolig som fradrag i kapitalindkomsten, og denne fejl medførte, at rådighedsbeløbet blev ca. 1.600 kr. mindre end beregnet. Da det måtte være klart for pengeinstituttet, at beregningen var bestemmende for klagerens beslutning, og da fejlen ikke kunne anses for uvæsentlig, var pengeinstituttet erstatningsansvarlig. I sag 50/2000, hvor rådighedsbeløbet var beregnet til ca. 8.500 kr., var renteudgiften vedrørende et realkreditlån medtaget med et beløb, der var ca. 16.000 kr. for højt, idet ydelsen dog samtidig var medtaget med et beløb, der var ca. 6.000 kr. større end det korrekte. Ankenævnet udtalte, at forskellen ikke var så stor, at det kunne antages, at dette i sig selv ville have medført, at klagerne ville have undladt at træffe beslutning om købet. Som andre tilfælde, hvor det er lagt til grund, at der må ses bort fra fejl, som ikke har haft væsentlig betydning, kan nævnes sag 104/2000 (beregnet rådighedsbeløb ca. 8.400 kr., glemt at medtage en ydelsesstigning på 350 kr. på et forhøjet lån) og sag 153/2000 (beregnet rådighedsbeløb ca. 6.000 kr., skulle have været reduceret med skatteværdien af et pensionsbidrag på ca. 900 kr.)

I Ankenævnets sag 464/1993, der blev endeligt afgjort ved Vestre Landsrets dom af 17. juni 1996 (B 0535-96), var rådighedsbeløbet beregnet til ca. 6.800 kr. om måneden. Det viste sig, at det kun var ca. 3.600 kr., idet pengeinstituttet havde glemt at medtage prioritetsydelse. Med henvisning til, at der i det korrekte månedlige rådighedsbeløb indgik en opsparing på 600 kr. og en låneydelse på 1.000 kr. til et bil-lån, der ville være indfriet efter ca. et år, og at kunden selv på forhånd havde ment, at et rådighedsbeløb på 4.500 kr. var tilstrækkeligt, fandt landsretten det ikke godtgjort, at kunden ikke ville have købt lejligheden, såfremt han havde været i besiddelse af et korrekt budget, og pengeinstituttet blev derfor frifundet. Dommen forekommer at stille forholdsvis strenge krav til beviset for årsagssammenhæng mellem fejlen og købsbeslutningen.

Beslutter kunden inden for kortere tid efter købet at afhænde den købte bolig, fordi rådighedsbeløbet har vist sig at være mindre end forudsat, er dette i sig selv et indicium for, at boligberegningen var afgørende for købsbeslutningen. Man bør derimod være forsigtig med at drage den modsatte slutning i tilfælde, hvor kunden beslutter at beholde den købte bolig, selv om rådighedsbeløbet har vist sig at være mindre end beregnet. Det kan meget vel tænkes, at kunden ville have undladt at købe, hvis han havde fået forelagt en korrekt boligberegning, men trods alt ikke ønsker at afhænde den allerede købte bolig. I disse – hyppigt forekommende – tilfælde er problemet set ud fra kundens synsvinkel, at han i så fald ikke kan anses at have lidt tab, jf. nedenfor.

Fejl i et budget, der udarbejdes i anledning af et boligkøb, men først **efter** købsbeslutningen, kan selvsagt ikke begrunde erstatning for tab opstået ved selve købet, og kan, som det fremgår af det følgende afsnit, i almindelig heller ikke antages at med-

føre andet tab, jf. eksempelvis sag 16/1992. I denne forbindelse kan også nævnes sag 611/1992, hvor der ud over boligberegningen, som var korrekt, var udarbejdet en opgørelse over fremtidige renteudgifter, i hvilken udgiften vedrørende et realkreditlån var angivet med et væsentligt for stort beløb. Det fandtes ikke godtgjort, at denne fejl havde medført tab.

Selv om der foreligger årsagsforbindelse, kan der i særlige tilfælde være tale om tab af så atypisk karakter, at der ikke ydes erstatning, fordi tabet anses for upåregneligt. I sag 212/1989 skulle klageren, der boede i København, flytte til Skanderborg. Han så på et hus i Skanderborg, som han ønskede at købe, men pengeinstituttet udarbejdede en boligberegning, som viste, at han **ikke** havde råd til at købe dette hus. Han rejste derfor på ny til Skanderborg, fandt et andet hus og lod en arkitekt udarbejde en rapport vedrørende dettes vedligeholdelsestilstand. Herefter opdagede han, at der var en fejl i boligberegningen vedrørende det første hus, og at han derfor alligevel havde råd til at købe dette. Ankenævnet pålagde pengeinstituttet at godtgøre omkostningerne ved den ekstra rejse, hvorimod arkitektudgiften efter nævnets opfattelse ikke kunne anses for en påregnelig følge af den begåede fejl.

### **Spørgsmålet om tab**

Hvis de øvrige betingelser for erstatningspligt er opfyldt, må der tages stilling til, om kunden kan antages at have lidt et tab som følge af, at rådighedsbeløbet viser sig at være mindre end beregnet af pengeinstituttet. Der må i denne forbindelse sondres mellem tilfælde, hvor kunden ser sig nødsaget til at afhænde den købte bolig, og tilfælde, hvor kunden vælger at blive boende trods det mindre rådighedsbeløb.

I de førstnævnte tilfælde er der ingen tvivl om, at kunden kan have lidt et tab i almindelig erstatningsretlig forstand. Dette er tilfældet i det omfang, købsprisen med tillæg af omkostninger overstiger salgsprisen med fradrag af udgift til ejendomsmægler, flytteomkostninger, omkostninger vedrørende huset, der er afholdt, før forholdet blev erkendt, og lignende poster. I sagerne 186/1991 (lejeværdi fejlagtigt fradraget i positiv kapitalindkomst) og 464/1993 (prioritetsydelse på godt 3.000 kr. om måneden ikke medtaget) lagde Ankenævnet til grund, at pengeinstituttet var forpligtet til at erstatte et således opgjort tab. I begge tilfælde var boligen sat til salg, men endnu ikke solgt, og nævnet kunne derfor ikke tage stilling til erstatningens størrelse.

Har fejlen medført, at rådighedsbeløbet såvel absolut som relativt er væsentligt mindre end forudsat, og vælger kunden faktisk at afhænde den ny erhvervede bolig, vil pengeinstituttet formentlig have vanskeligt ved at trænge igennem med et synspunkt om, at rådighedsbeløbet uanset fejlen var tilstrækkelig stort, og at salget derfor ikke var nødvendigt. Der er betydelig forskel på, hvilket rådighedsbeløb den enkelte finder passende, og i denne henseende må afgørelsen inden for ret vide rammer overlades til kunden selv.

Vælger kunden at beholde den købte bolig, selv om rådighedsbeløbet som følge af fejlen er mindre end forudsat, kan kunden i almindelighed ikke siges at have lidt et tab i almindelig erstatningsretlig forstand. Dette hænger bl.a. sammen med, at pengeinstituttet i almindelighed ikke kan anses at have påtaget sig at indestå for (tilsikre, garantere) boligberegningens rigtighed. Kunden er som følge af pengeinstituttets fejl blevet skuffet i sine forventninger vedrørende sin økonomiske stilling efter huskøbet, men har ikke i almindelig forstand lidt et tab. I sin tidligere praksis havde Ankenævnet antaget, at der i tilfælde af denne karakter kunne ydes en økonomisk kompensation i form af en rimelig godtgørelse, men denne juridiske konstruktion har Højesteret underkendt i dommen af 1. november 1995 i den såkaldte løbetidssag (Ugeskrift for Retsvæsen 1996 s. 200). Denne sag angik et tilfælde, hvor ydelsen på et lån var blevet beregnet til et for lavt beløb, således at lånets løbetid blev længere end oplyst af pengeinstituttet, men efter præmissernes generelle udformning må det lægges til grund, at Højesteret i det hele har afvist, at der efter gældende ret kan ydes godtgørelse for skuffede økonomiske forventninger. Der kan derfor heller ikke ydes en sådan godtgørelse ved eksempelvis fejl i provenuberegninger i forbindelse med omprioritering eller ved fejl i boligberegninger. I sagen 28/1995, hvor pengeinstituttet muligvis havde begået en ansvarspådragende fejl ved at overse, at der i forbindelse med indfrielsen af et statslån skulle betales frigørelsesafgift, afviste Ankenævnet derfor kundens krav om erstatning eller godtgørelse med følgende begrundelse:

”Det forhold, at klageren på baggrund af indklagedes skrivelse af 24. februar 1994 blev skuffet med hensyn til størrelsen af de årlige bruttoydelser efter hendes overtagelse af hele ejendommen, kan ikke i sig selv begrunde, at klageren har krav på økonomisk kompensation, jf. Højesterets dom af 1. november 1995, og Ankenævnet finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at anse oplysningerne i skrivelsen som en tilsikring vedrørende bruttoydelsernes størrelse. Selv om det måtte kunne bebrejdes indklagede, at denne ikke forud havde foretaget en nærmere undersøgelse af vilkårene for indfrielsen af statslånet og mulighederne for klagerens overtagelse af dette, finder Ankenævnet derfor ikke grundlag for at tage klagerens påstand til følge. ....”

Lignende afgørelser er truffet i sag 153/2000 (ikke taget højde for pensionsbidrag) og sag 497/2000 (værdi af fri bil og fri telefon medtaget som egentlig indkomst), hvor der dog blot henvises til, at der ”ikke var lidt et egentligt tab”. I den sidstnævnte sag havde kunderne krævet erstatning for det tab, de ville have lidt, **hvis** de som konsekvens af fejlen havde solgt huset, idet de anførte, at det var irrelevant for tabsopgørelsen, om de valgte at beholde huset og acceptere et lavere rådighedsbeløb. Denne argumentation godtog Ankenævnet således ikke.

I nogle tilfælde har pengeinstituttet valgt at yde en kulancemæssig godtgørelse som konsekvens af en erkendt fejl i boligberegningen. I sag 424/1999, hvor rådighedsbeløbet var ca. 5.000 kr. mindre om året end beregnet som følge af, at den ene klagers indkomst var angivet med et for højt beløb, tilbød pengeinstituttet en godtgørelse på 15.000 kr. svarende til kompensation for det mindre rådighedsbeløb i 3 år, ”i hvilket

tidsrum klagerne vil kunne indrette deres økonomi på at kunne forblive i ejendommen ....". Klagerne krævede kompensation for 5 år, men påstanden herom blev ikke taget til følge, da der ikke var konstateret noget egentligt tab. I sag 103/2001, hvor pengeinstituttet havde begået fejl ved at oplyse en for lav forsikringspræmie og ved ikke at tage højde for beskatning af en lejeindtægt, tilbød pengeinstituttet kompensation i form af nedsættelse af renten på to lån.

I sag 232/1995 fandt Ankenævnets flertal som tidligere omtalt, at pengeinstituttet havde begået en ansvarspådragende fejl ved i boligberegningen at anvende en salgsopstilling, i hvilken afdrag på et af lånene var angivet med et negativt beløb. Den årlige ydelse på lånet var ca. 11.000 kr. større end det beløb, der indgik i boligberegningen, og flertallet pålagde pengeinstituttet at betale en erstatning svarende til nettonutidsværdien af de fremtidige årlige merydelser. Som begrundelse for, at der i dette tilfælde blev tilkendt erstatning, anførte flertallet, at det i retspraksis er antaget, at køberen af en fast ejendom har krav på erstatning, såfremt det viser sig, at de årlige prioritetsydelse er højere end oplyst at sælgeren eller dennes ejendomsmægler, og at det ikke kunne antages, at Højesterets dom i løbetidssagen havde ændret denne praksis. Den retspraksis, der henvistes til, hidrører fra tiden før gennemførelsen af bestemmelsen i § 24, stk. 2, i lov om omsætning af fast ejendom vedrørende ejendomsmægleres pligt til at betale godtgørelse bl.a. ved forkert beregning af ejerudgift, hvilken bestemmelse ikke finder anvendelse på pengeinstitutter. Mindretallet anførte som nævnt, at klagerne eller deres advokat selv burde have opdaget fejlen, og ville "allerede af denne grund" frifinde pengeinstituttet. I denne formulering ligger nok, at mindretallet også tog forbehold over for flertallets opfattelse vedrørende spørgsmålet om tab. Det må da også erkendes, at spørgsmålet om forholdet mellem Højesterets dom i løbetidssagen og den tidligere retspraksis vedrørende for lavt angivne prioritetsydelse giver anledning til tvivl.

Efter dommen i løbetidssagen nedsatte Erhvervsministeriet et udvalg, der skulle undersøge ansvarsforholdene i forbindelse med finansiell rådgivning, herunder spørgsmålet om at indføre en bestemmelse om mulighed for at tilkende godtgørelse for skuffede økonomiske forventninger. Udvalget afgav sin betænkning om rådgiveransvar i 1998 (betænkning nr. 1362/1998). Med udgangspunkt i det såkaldte formandsmindretals forslag i betænkningen udarbejdede Justitsministeriet i oktober 2000 et udkast til et forslag om i erstatningsansvarsloven at indsætte en bestemmelse (§ 26 a), der giver hjemmel for at tilkende en rimelig godtgørelse for skuffede økonomiske forventninger. Bestemmelsen vil bl.a. give mulighed for at tilkende godtgørelse ved fejl i boligberegninger i tilfælde, hvor kunden vælger at beholde ejendommen. Udkastet har været udsendt til høring, men det er uvist, om der vil blive fremsat lovforslag.

Hvis en fejl i en boligberegning fører til, at beregningen fejlagtigt viser, at kunden **ikke** har råd til at købe en bestemt ejendom, kan dette efter omstændighederne medføre tab i almindelig forstand af forskellig art, jf. sag 23/1988 (krav om erstatning for udgifter til ejendomsmægler vedrørende salg af hidtidig ejendom, hvilket salg blev

opgivet; fejl imidlertid ikke godtgjort) og sag 212/1989 (erstatning for udgifter ved en ekstra rejse for at besigtige en anden ejendom).

En anden særlig situation forelå i sag 399/1997, hvor klagerne gjorde gældende, at pengeinstituttet havde begået fejl, som medførte, at rådighedsbeløbet blev mindre end forudsat, og at de som følge heraf havde været nødt til at sælge deres bil med tab. Ankenævnet frifandt pengeinstituttet, allerede fordi det ikke var godtgjort, at klagerne havde lidt tab ved salget af bilen.

### **Et afsluttende godt råd**

En boligberegning kan være et nyttigt redskab i forbindelse med overvejelserne om boligkøb, men såvel kunden som pengeinstituttet bør se i øjnene, at en sådan beregning altid vil være behæftet med en vis usikkerhed og samtidig rummer en ikke helt ubetydelig risiko for, at husstandens fremtidige økonomiske situation vurderes for optimistisk, navnlig fordi poster under andre faste udgifter end boligudgifter let kan blive undervurderet eller overset. Hertil kommer, at det i et vist omfang beror på et skøn, om en udgiftspost skal henføres under de faste udgifter eller skal forudsættes afholdt under det beregnede restbeløb, rådighedsbeløbet, og at kunden ikke altid har en sikker forestilling om størrelsen af sit aktuelle rådighedsbeløb.

Det må derfor anbefales, at en boligberegning suppleres med en beregning vedrørende den **ændring** i kundens økonomi, som det påtænkte boligkøb vil medføre. Dette kan gøres ved at beregne den nuværende samlede nettoboligudgift og sammenholde denne med den samlede nettoboligudgift efter det påtænkte køb. Det sidste tal vil man normalt kunne tage fra ejendomsmæglerens salgsopstilling. En anden – endnu bedre – fremgangsmåde er at udarbejde to beregninger over kundens samlede økonomi, altså to boligberegninger: en beregning, der viser kundens nuværende rådighedsbeløb, og en beregning, der – med anvendelse af samme tal bortset fra boligudgifterne – viser rådighedsbeløbet efter det påtænkte køb. Herved opnås, at man ikke alene får et absolut tal for den ændring, boligkøbet vil indebære, men også får et grundlag for at vurdere ændringens relative betydning for kundens økonomi og dermed for at vurdere, hvor sårbar denne er over for afvigelser i forhold til det forudsatte.



**7. Oversigt over emner, der har været behandlet i tidligere årsberetninger:**

- 1993: Gebyrer, udlånsrentens størrelse
- 1994: Klager vedrørende omlægning af realkreditlån
- 1995: Bemærkninger til Højesterets dom af 1. november 1995 (UfR 1996 s. 200)
- 1996: Pengeinstitutankenævnets praksis vedrørende betalingskortlovens § 21, stk. 3, nr. 2 og 3
- 1997: Særlige problemer vedrørende lån overgivet til inkasso
- 1998: Pengeinstitutankenævnets praksis vedrørende forældelse
- 1999: Bank- og sparekasselovens § 41
- 2000: Nogle spørgsmål vedrørende kontofuldmagt.

**8. Domme afsagt i 2001 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har afsagt kendelse.**

**8.1 Københavns Byrets dom af 1. oktober 2001, jf. Ankenævnets kendelse afsagt den 26. juni 2000 i sag 92/2000 (Spørgsmål om ansvar for tab som følge af et ikke tilsigtet køb af aktier via et pengeinstituts system for Online investering).**

I oktober 1999 tilsluttede klageren K sig pengeinstituttet P's system for Online investering. K underskrev i denne forbindelse en skriftlig aftale om tilslutning.

Af P's regler for Online investering fremgik, at en kunde kunne købe og sælge værdipapirer op til et vist beløb. Hvis beløbsgrænsen blev overskredet, ville ordren blive afvist. Under menupunktet "brugeroplysninger" under "indstillinger" kunne kunden se, hvor meget kunden kunne handle for hver dag. Det fremgik, at P havde sikkerhed for betalingen i de købte papirer. Som udgangspunkt kunne kunden ikke stoppe en allerede afgivet handelsordre; kunden kunne dog bestille en annullering, men kunne ikke være sikker på, at annulleringen gennemførtes. Til systemet var knyttet en hotline, hvor kunden kunne henvende sig telefonisk med spørgsmål.

I november 1999 blev systemets anvendelsesmuligheder udvidet, således at det blev muligt at handle udenlandske aktier på udvalgte børser. Annulleringsfunktionen blev i denne forbindelse ændret, således at der kunne bestilles en annullering af ordrer vedrørende udenlandske aktier.

Den 29. november 1999 underskrev K en samtykkeerklæring om oprettelse af et udenlandsk værdipapirdepot.

Fredag den 3. december 1999 kl. 15.35 afgav K via Online systemet ordre om køb af 10.000 stk. Olicom aktier på Nasdaq børsen i New York. K kontaktede kl. 15.37 telefonisk sin rådgiver i den afdeling, K var tilknyttet, og anmodede om at få købsordren slettet. K oplyste, at K ved en fejl havde tastet 10.000 stk. i stedet for at handle for 10.000 kr.

Det lykkedes ikke at annullere handlen, der straks blev gennemført, svarende til et afregningsbeløb på 107.122 DKK.

På K's konto hos indklagede var der ikke dækning for afregningsbeløbet. P bevilgede herefter K en kortvarig overtræksret.

Ved handler gennemført den 10. og 12. januar 2000 solgte K Olicom aktierne og realiserede herved et kurstab på 17.925,16 kr.

P oplyste under sagens forberedelse, at der ved handel via systemet som udgangspunkt ikke var noget loft for, hvor meget den enkelte kunde kunne handle for. Som standard var dog indlagt en handelsgrænse på 200.000 kr., der kunne afviges i det

enkelte tilfælde. Handelsgrænsen kunne ses i programmet under brugeroplysninger, indstillinger. Ved handel med udenlandske aktier kunne ordrestørrelse kun indtastes på skærbilledet i antal stk. Kunden skulle herefter vælge, fra hvilken konto afregning skulle foretages; kontoens saldo fremgik af skærbilledet. Når skærbilledet var udfyldt, blev ordre afgivet ved at klikke på "afgiv ordre". Der fremkom herefter et acceptskærbillede, som ud over alle væsentlige data for ordren, også viste et vejledende afregningsbeløb. I dette skærbillede skulle kunden bekræfte de indtastede oplysninger ved at indtaste sit kodeord (digital signatur) og derefter klikke på "bekræft ordre". Først når dette var sket, var ordren afgivet.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 19.700 kr. svarende til K's kurstab med tillæg af omkostninger.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Det må lægges til grund, at der ved K's bekræftelse af ordren den 3. december 1999 blev indgået en aftale mellem parterne om købet af 10.000 stk. Olicom aktier, hvilket heller ikke er bestridt af K. Det lægges endvidere til grund, at aftalen fik et andet indhold end tilsigtet af K. Da P imidlertid ikke findes at burde have indset dette, finder Ankenævnet ikke, at aftalen er uforbindende i medfør af aftalelovens § 32, stk. 1. Ankenævnet finder heller ikke i øvrigt grundlag for at tilside-sætte aftalen som ugyldig.

Ankenævnet finder ikke, at P som følge af mangelfuld indretning af Online systemet har pådraget sig et ansvar over for K.

Ved indgåelsen af aftalen tilsluttede K sig P's regler for brug af systemet, og K må herved også anses for at have accepteret at kommunikere "Online" med P vedrørende handel med værdipapirer. Det kan derfor ikke kritiseres, at oplysningerne vedrørende funktionerne og opdateringen af reglerne blev meddelt K via systemet.

Ankenævnet finder derfor, at K burde have orienteret sig i de ændrede regler som følge af udvidelsen af anvendelsesområdet, der primært omfattede handel med udenlandske aktier, i hvert fald i forbindelse med at hun netop med henblik på at udnytte det udvidede anvendelsesområde fik oprettet et udenlandsk depot. K burde endvidere, før hun handlede, have gjort sig fortrolig med annulleringsfunktionen, ligesom K burde have rettet henvendelse til den i reglerne anviste Hotline frem for rådgiveren i den lokale afdeling, som ikke kunne forventes at have særlige forudsætninger for at hjælpe i den opståede situation.

Det forhold, at beløbsgrænsen på 200.000 kr., inden for hvilken handler kunne gennemføres uden dækningskontrol, ikke er fremhævet i selve aftalen, kan hverken medføre en hel eller delvis tilsidesættelse af aftalen om køb af Olicom aktier eller et erstatningsansvar for P."

K udtog herefter stævning mod P med påstand om, at P skulle betale 17.925,16 kr. P nedlagde påstand om frifindelse.

Ved Københavns Byrets dom af 1. oktober 2001 blev P frifundet. Dommens præmisser er sålydende:

"Indledningsvis bemærkes, at tabet er sket som følge af K's fejltastning i købsordren.

Købsordren er afgivet elektronisk. Dette medfører, at P ikke har mulighed for at vide om der foreligger en fejl i indtastningen. Aftalen kan derfor ikke tilsidesættes efter aftalelovens § 32. Idet S' henvendelse til banken skete på samme tidspunkt som banken havde disponeret ved at videresende ordren til den udenlandske brooker kan aftalen ikke tilsidesættes efter aftalelovens § 39.

Edb-systemet er indrettet til at handle værdipapirer med. På baggrund af de indgåede aftaler og [vidnet J's] forklaring lægges det til grund, at der ikke er indgået aftale om kreditfaciliteter, men alene indgået aftale om brug af systemet efter dets formål. Det følger af den beskrevne brug, at der ikke af P ydes eller kan ydes rådgivning i forbindelse med køb og salg. Reglerne i lov om kreditkøb mv. finder derfor ikke anvendelse.

Det fremgår af den indgåede aftale, at den daglige handel er begrænset til et vist beløb, som er anført i systemet. Uagtet beløbet ikke er anført i aftalen findes aftalen ikke at være i strid med den da gældende betalingskortlovs § 26, B.

Det fremgår af aftalen, at fremtidige ændringer af reglerne meddeles via systemet, og ikke tillige skriftlig. Forinden K's ibrugtagning af faciliteterne til handel med udenlandske aktier burde hun have sat sig ind i ændringerne, som fremgik af systemet, og sat sig ind i hvorledes hele systemet, herunder mulighederne for at benytte annullationsfunktionen, virkede.

Af systemets ordrebillede fremgår, at ordrestørrelsen for udenlandske aktiehandler skal afgive i "Stk". Af det følgende bekræftelsesbillede fremgår igen stk. antallet samt et vejledende afregningsbeløb. Dette skal bekræftes ved indtastning af kodeord før end ordren iværksættes. K havde således mulighed for at checke, at indtastningen var korrekt inden ordren blev afgivet ved indtastning af kodeord. Det fremgår alene af aftalen, at K skal have penge til at betale købet for, men ikke, at P foretager dækningskontrol. Begrundelsen for at P ikke foretager dette er ifølge [vidnet J's] forklaring, at man ikke ønsker systemet begrænset til kun at kunne foretage handler for indeståender, men lavet således, at der også kan handles for penge, som vil komme inden handlen skal betales. På denne baggrund ses aftalen eller systemet ikke at stride mod reglerne i markedsføringsloven, lov om bank- og sparekassevirksomhed ligesom systemet i øvrigt ikke findes at være indrettet på en måde, som gør, at aftalen om køb af de 10.000 stk. aktier kan tilsidesættes ef-

ter aftalelovens § 36, eller som medfører, at P bliver erstatningsansvarlig som følge af K's indtastningsfejl."

**8.2. Vestre Landsrets dom af 11. oktober 2001, jf. Ankenævnets kendelse afsagt den 30. december 1999 i sag 185/1999 (Ændring af puljesystem vedrørende kapitalpensionskonti).**

Klageren K havde hos pengeinstituttet P en kapitalpensionsordning, for hvilken det i 1991 var blevet aftalt, at ordningen skulle tilknyttes P's puljesystem med en fordeling af 50% i indekspulje, 25% i en pulje med danske aktier og 25% i en pulje med udenlandske aktier. For hver puljetype var der oprettet en særskilt konto.

I foråret 1993 ønskede P at foretage en omlægning af puljesystemet, hvilket medførte, at der kun førtes en konto for hver kunde.

I en skrivelse af 9. februar 1993, som ifølge P var sendt til alle kunder med puljeordning, orienterede P om ændringen, der trådte i kraft pr. 1. april 1993. Det fremgik, at den enkelte kontohaver skulle henvende sig til P inden den 25. marts 1993 i anledning af ændringen. Havde P ikke hørt fra kontohaver inden denne dato, ville kontohaverens samlede indestående automatisk blive placeret som kontantindskud.

K reagerede ikke på skrivelsen, hvorfor K's indestående på kapitalpensionskontoen pr. 1. april 1993 blev placeret som kontantindskud.

Af P's vilkår for pensionspuljer fremgik bl.a., at P med to måneders varsel til en måneds udgang kunne ændre vilkårene for puljekonti. P kunne endvidere med to måneders varsel til en måneds udgang meddele, at pensionspuljerne ophørte. Kontiene ville så blive forrentet med P's højeste almindelige indlånsrente plus overrente.

K fortsatte indbetalingerne på kapitalpensionskontoen. Ved udgangen af 1997 var ordningens værdi 194.876 kr.

I februar 1998 henledte P K's opmærksomhed på, at kapitalpensionsordningen var placeret som kontantindskud, men at K burde overveje at skifte til puljer baseret på værdipapirer. K rettede herefter henvendelse med indsigelse om, at pensionsordningen ikke fortsat var i pulje i overensstemmelse med det i 1991 aftalte.

P afviste K's krav, dog således at P foretog en korrektion, hvorved K blev stillet, som om overgangen til kontant forrentning først var sket ved udgangen af april 1993. K indbragte i maj 1999 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale en erstatning på minimum 40.000 kr., der stillede ham, som om hans pensionsmidler fortsat havde været placeret i henhold til den oprindelige aftale.

P påstod frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"P's skrivelse af 19. februar 1993 til P's kunder om ændrede vilkår for P's puljesystem må efter det foreliggende antages at være sendt til K. Da det ikke er oplyst, at der har foreligget særlige uregelmæssigheder med hensyn til postforsendelsen i K's postdistrikt på det pågældende tidspunkt, findes det at måtte lægges til grund, at K har modtaget skrivelser. P's vilkår for pensionspuljer pålægger ikke P, at opsigelse eller andre meddelelser skal ske ved anbefalet skrivelse.

Vilkårenes pkt. 4.2. er sålydende: "Banken kan med to måneders varsel til en måneds udgang ændre vilkårene for puljekonti. Ændrer banken vilkårene, sender banken besked om det." Vilkårenes pkt. 5 bærer overskriften "Ophør" og er sålydende: "Banken kan med to måneders varsel til en måneds udgang meddele Dem, at pensionspuljerne hører op. Kontiene vil blive forrentet med bankens højeste almindelige indlånsrente plus overrente, hvis De ikke ønsker en eventuel anden opsparingsform i banken."

Da det fremgår af P's skrivelse af 19. februar 1993, at K stadig kunne placere sin opsparing i de forskellige pensionspuljer, var skrivelserne ikke en meddelelse om, at "pensionspuljerne hører op". Der har således ikke været tale om en meddelelse som omhandlet i vilkårenes pkt. 5. Skrivelserne af 19. februar 1993 findes derimod at have været en meddelelse om ændring af vilkårene for puljekonti, jf. vilkårenes pkt. 4.2. Dette må gælde, uanset hvilken placering af de hidtidige puljemidler, der er en følge af P's beslutning om at ændre puljeordningen, altså også, hvor ændringen som i det foreliggende tilfælde kom til at bestå i, at K's hidtidige puljemidler af P blev placeret som kontantindskud. Det fremgår af den udtrykkelige ordlyd af vilkårenes pkt. 4.2., at P efter vilkårsændringen skulle "give besked om" den, hvilket må forstås således, at P efter at have gennemført vilkårsændringen - i det foreliggende tilfælde placeret de hidtidige puljemidler som kontantindskud - skulle have givet K særskilt meddelelse om, at ændringen var gennemført."

Tre medlemmer udtalte herefter:

"K har imidlertid pr. 31. december 1993 modtaget pensionspuljeoversigt, hvoraf det fremgår, at midlerne er anbragt i kontantpulje. Vi finder, at K gennem modtagelsen af denne oversigt har modtaget den meddelelse om, at midlerne er anbragt i kontantpulje, som vilkårenes pkt. 4.2. giver ham krav på.

Vi stemmer herefter for at tilkende K en erstatning, der stiller ham, som om han havde haft den oprindelige puljefordeling indtil udgangen af 1993."

To medlemmer udtalte:

"Vi finder ikke, at meddelelsen af pensionsoversigten pr. 31. december 1993 kan erstatte den særlige meddelelse om ændring af vilkårene for puljekonti, der er omhandlet i vilkårenes pkt. 4.2.

Vi stemmer derfor for at fastsætte erstatningen således, at K skal stilles, som om han havde valgt fortsat at have placeret sin opsparing i en pensionspulje indtil foråret 1998.

K har opgjort sit krav til minimum 40.000 kr., og P har ikke rejst nogen indsigelse herimod. Vi stemmer derfor for at tage klagen til følge for dette beløb."

P meddelte i medfør af Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, at P ikke ønskede at være bundet kendelsen.

K indbragte sagen for retten med påstand om, at P skulle betale 40.000 kr., subsidiært et lavere beløb efter rettens skøn. P påstod frifindelse.

Ved dom af 8. november 2000 afsagt af retten i Århus blev P frifundet for K's påstand. K ankede afgørelsen til Vestre Landsret, som den 11. oktober 2001 stadfæstede byrettens dom. Af landsrettens dom fremgår:

"Det må efter bevisførelsen, herunder den supplerende vidneforklaring fra [medarbejder hos P], anses for godtgjort, at P har fremsendt skrivelser af 19. februar 1993 til K, og at en tilsvarende skrivelse fra P's afdeling i Hasle ligeledes er fremsendt til K. Da der ikke er oplyst noget om uregelmæssigheder i postomdelingen i det område, hvor K boede, må det endvidere lægges til grund, at K har modtaget skrivelserne. Disse skrivelser udgør en meddelelse om ændring af vilkårene for K's kapitalpensionskonto. I henhold til vilkårene for P's pensionspulje kunne P ændre vilkårene med to måneders varsel til en måneds udgang, jf. vilkårenes punkt 4.2. Det må ved fastlæggelsen af den nærmere forståelse af vilkårenes punkt 4.2. tillægges afgørende betydning, at P i skrivelser af 19. februar 1993 og i Hasle Afdelings tilsvarende skrivelse har meddelt blandt andre K, at der med virkning fra en bestemt dato ville ske ændring af placeringen af midlerne på kapitalpensionskontoen til kontantindskud, medmindre K inden en angiven frist anmodede om en anden placering af midlerne. Vilkaårenes punkt 4.2. kan under disse omstændigheder ikke læses således, at der stilles krav om, at P efter at have givet den nævnte meddelelse skulle være forpligtet til efter udløbet af varslingsperioden at fremsende en særskilt meddelelse om, at ændringen nu også rent faktisk var gennemført. K har således ikke i medfør af vilkårene for P's pensionspulje krav på betaling af noget beløb.

For så vidt angår spørgsmålet om rådgiveransvar finder landsretten ikke, at der er udvist noget ansvarspådragende forhold af P. Landsretten har herved lagt vægt på, at P havde grundlag for at antage, at K også for så vidt angår kapitalpensionsmidlerne modtog rådgivning fra sin revisor. Landsretten har endvidere lagt vægt på, at der er en større risiko forbundet med placering af midler i aktier og i et vist omfang i obligationer. Uanset at en sådan placering af midlerne i den relevante periode ville have givet K et større afkast, end der blev opnået ved kontantind-

skud, har P herefter ikke været forpligtet til at fremsætte en direkte opfordring til K om en anden placering af midlerne på kapitalpensionskontoen."

### **8.3. Dom afsagt af retten i Randers den 11. december 2001, jf. Ankenævnets kendelse af 3. juli 2001 i sag 492/2000 (Kautions, beløbsubegrænset al-skyldserklæring)**

Ankenævnet kendelse er omtalt nedenfor side 54.

Efter at Ankenævnet havde afsagt kendelse meddelte det indklagede pengeinstitut P, at man jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, ikke ønskede at være bundet af kendelsen.

På tidspunktet for sagens indbringelse for Ankenævnet verserede sagen ved retten.

Klagerne K's påstand for retten var som for Ankenævnet.

Ved rettens dom af 11. december 2001 blev K frifundet for den af P nedlagte påstand. I dommens præmisser er anført:

"Efter de afgivne forklaringer må det lægges til grund, at K har påtaget sig kautionsforpligtelsen af 3. oktober 1997 som privatpersoner.

Efter de afgivne forklaringer findes det betænkeligt at fastslå, at der i forbindelse med underskrivelsen af kautionserklæringen er sket en sådan tilstrækkelig gennemgang, at K har forstået alskyldserklæringens betydning og rækkevidde. Kautionen blev afgivet i forbindelse med oprettelsen af et lån på 250.000 kr. og en kassekredit med et maksimum på 250.000 kr. Det må derfor – som af Pengeinstitutankenævnet antaget – lægges til grund, at K opfattede kautionsforpligtelsen således, at den alene omfattede det ydede lån og den angivne kredit. Dette støttes yderligere af at K i 1998 afviste at underskrive kautionserklæring vedrørende et bevilget overtræk på 150.000 kr. Retten finder, som Pengeinstitutankenævnet, at K's kautionserklæring alene kan gøres gældende for et beløb svarende til summen af restgælden på lånet og kassekreditens maksimum, og at K derfor ved betaling af beløbet på 429.682,95 kr. har indfriet deres kautionsforpligtelse. K's frifindelsespåstand tages derfor til følge."

## **9. Udvalgte kendelser afsagt i 2001**

På de følgende sider er i forkortet form gengivet nogle af de i 2001 afsagte kendelser. Udvalget er foretaget af sekretariatschefen i samråd med formandskabet. Det er tilstræbt at medtage kendelser, der er af en vis principiel og almindelig interesse, og som må formodes at vil være retningsgivende for Ankenævnets praksis.

En oversigt over de udvalgte kendelser findes på de første sider. Kendelserne er medtaget i nummerorden.

Samtlige kendelser afsagt af Pengeinstitutankenævnet kan ses på Ankenævnets hjemmeside [www.pengeinstitutankenævnet.dk](http://www.pengeinstitutankenævnet.dk), hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet.

Der kan endvidere henvises til Lynge Andersen og Møgelvang-Hansen: Bankretlige emner - Klager over pengeinstitutter (GadJura, København 1994).

Udvalgte kendelser omtales løbende i bladet Finansfokus (udgivet af Finansforbundet) og i bladet Finans & Samfund (udgivet af Finansrådet).

### Oversigt over udvalgte kendelser

|          |                                                                                                                   |    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 142/1999 | Spørgsmål om tilsidesættelse af formueplejeaftale vedrørende to kapitalpensionsdepoter og et frit depot.....      | 38 |
| 430/1999 | Udbetaling af garanti for entreprenørs forpligtelser .....                                                        | 41 |
| 242/2000 | Værdipapirer, rådgivning om beskatning ved salg af aktier .....                                                   | 43 |
| 334/2000 | Tilbageførsel af værdipapirhandel foretaget i strid med dørsalgsloven .....                                       | 45 |
| 373/2000 | Værdipapirer, spørgsmål om annulation af strakshandel var berettiget .....                                        | 46 |
| 377/2000 | Rente, spørgsmål om ændring af bonussats for indlånskonto.....                                                    | 47 |
| 379/2000 | Spørgsmål om tilbagekaldelse af bankcheck udstedt til brug for køb af bil, hvor køber senere hævede handlen ..... | 48 |
| 404/2000 | Homebanking, tilbageførsel af værdipapirhandel foretaget via onlinesystem .....                                   | 49 |
| 414/2000 | Indsigelse mod betaling vedrørende fjernsalgstransaktion.....                                                     | 50 |
| 415/2000 | Modregning i indestående på selv pensioneringskonto.....                                                          | 51 |
| 438/2000 | Spørgsmål om opnåelse af favørrente i henhold til anførsel i fortegnelse fra indkøbsforening .....                | 52 |
| 464/2000 | Homebanking, køb af aktier, som medførte overtræk på ratepensionskonto og tilsidesættelse af 20%-reglen .....     | 53 |
| 471/2000 | Hæftelse for lån tilsidesat da provenu anvendt til dækning af tredjemands gæld.....                               | 54 |
| 489/2000 | Indlån, ændring af kontovilkår, hvorefter der ikke længere kunne foretages indskud på konto .....                 | 55 |
| 492/2000 | Kaution, beløbsubegrænset alskyldserklæring tilsidesat. ....                                                      | 56 |
| 503/2000 | Rådgivning i forbindelse med oprettelse af rateforsikring, indflydelse på efterløn og pension.....                | 58 |

|          |                                                                                                                                                  |    |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 9/2001   | Overførsel til andet pengeinstitut af pantsatte konti uden panthavers accept. ....                                                               | 59 |
| 21/2001  | Værdipapirer, ordre om salg af mindre likvide aktier ved gennemsnitshandel afregnet til aktuel salgskurs .....                                   | 60 |
| 23/2001  | Fortolkning af aftale om rentefavør.....                                                                                                         | 62 |
| 51/2001  | Dankort, spørgsmål om groft uforsvarlig adfærd og om rettidig meddelelse, fortolkning af lovændring .....                                        | 63 |
| 135/2001 | Køb af norske kroner fejlagtigt afregnet til kursen på svenske kroner .....                                                                      | 65 |
| 144/2001 | Dankort, indsigelse mod hæftelse for hævnninger, opsigelse af aftale om Visa/dankort.....                                                        | 66 |
| 150/2001 | Ansvar for manglende overførsel af stempel, hvor nyt realkreditlån ikke blev lyst senest samtidig med aflysning af indfrieede realkreditlån..... | 67 |
| 188/2001 | Spørgsmål om tilbagebetaling af gebyr for påførsel af rykningspåtegning på pantebrev, der indeholdt sædvanlig omprioriteringsklausul.....        | 68 |
| 193/2001 | Homebanking, spørgsmål om ordre om køb af aktier var afgivet. ....                                                                               | 69 |
| 197/2001 | Helkundebetragtning, krav om pant i forbindelse med ændring i engagementsomfang.....                                                             | 70 |
| 216/2001 | Afslag på etablering af beboerindskudslån sikret ved kommunegaranti under henvisning til registrering i RKL. ....                                | 71 |
| 286/2001 | Skødedeponeringskonto, særlig aftale om tilbageholdelse af beløb til sikkerhed for udbedring af mangler.....                                     | 72 |
| 290/2001 | Opgørelse af selvpensioneringskonto uden kontohavers samtykke, bekendtgørelse nr. 302 af 2. maj 2000 .....                                       | 73 |

Kendelse afsagt den 22. januar 2001 i sag nr. 142/1999 (Spørgsmål om tilsidesættelse af formueplejeaftale vedrørende to kapitalpensionsdepoter og et frit depot)

---

Klagerne K1 og K2, der var ægtefæller, var født i henholdsvis 1942 og 1932.

I oktober 1996 underskrev K1 og K2 hver en aftale om porteføljemanagement med børsmæglerselskabet B, der var ejet af et pengeinstitut. Aftalerne vedrørte to kapitalpensionsordninger samt et (fælles) frit depot. Kapitalpensionsmidlerne var placeret dels kontant dels i værdipapirer. Ved indgåelsen af porteføljeplejeaftalerne var værdien af kapitalpensionerne henholdsvis 650.226 kr. og 236.284 kr. Værdien af fællesdepotet var 211.102 kr.

Af aftalerne fremgik, at B skulle administrere køb og salg af værdipapirer for K's regning og risiko. B fik fuldmagt til at disponere inden for rammerne af aftalen. Udover normal kurtage ved handler modtog B et gebyr på 2½% af kvartalsvis positivt afkast. Om investeringernes horisont var det ved afkrydsning anført, at denne var "lang (mere end 1 år)".

B fremsendte løbende fondsnotaer vedrørende gennemførte handler samt kvartalsvis en rapport om foretagne investeringer.

Af rapporter fra 4. kvartal 1997 fremsendt i februar 1998 fremgik et negativt afkast på pensionsordningerne på 20,9% og 18,5% og på fællesdepotet på 12,3%; de første tre kvartaler af 1997 havde et positivt afkast. For 1997 var det samlede resultat for K1's kapitalpension -9,6% og for K2's kapitalpension -11,9%; for fællesdepotet var afkastet 0,7%. Fondsbørsens totalindeks i 4. kvartal 1997 steg 3,29%; stigningen i hele 1997 var 43,23%.

Den 6. februar 1998 opsagde K1 og K2 aftalerne.

Ifølge beholdningsoversigter pr. 2. marts 1998 var kapitalpensionernes værdi 633.449 kr. og 251.472 kr.; fællesdepotets værdi var 242.718 kr. K2 havde i 1997 indskudt 15.200 kr. på sin kapitalpension. På K1's kapitalpension var der betalt realrenteafgift med ca. 7.000 kr. og for K2's ca. 6.000 kr. Gebyrerne for aftalerne beløb sig til 4.143 kr.

Ifølge en opgørelse udarbejdet af K1 og K2 var der i aftaleperioden gennemført henholdsvis 58 og 41 handler vedrørende kapitalpensionerne og 27 handler vedrørende fællesdepotet. Den samlede betalte kurtage var på 46.062 kr.

K indbragte den 24. marts 1999 sagen for Ankenævnet med påstand om, at B skulle betale erstatning på 733.941 kr. med tillæg af rente efter renteloven fra den 6. febru-

ar 1998. Beløbet var beregnet på baggrund af den gennemsnitlige stigning i KFX-indekset og Totalindekset i perioden 16. oktober 1996 – 6. februar 1998.

B nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet besluttede under sagens behandling at indhente en udtalelse fra en sagkyndig til brug for afgørelsen af sagen, jf. herved Ankenævnets vedtægters § 9, stk. 2. Den sagkyndige blev anmodet om at afgive en udtalelse om, hvorvidt den porteføljepleje, som B havde foretaget, havde været fagligt forsvarlig og i overensstemmelse med sædvanlig fulgt praksis i branchen henset til den indgåede aftale.

Den sagkyndige konkluderede i sin udtalelse af 1. marts 2000 bl.a., at den indgåede aftale var usædvanlig ved, at den ikke mere præcist beskrev den strategi, der er eller burde være aftalt. Den foretagne porteføljepleje havde rummet en meget betydelig risiko. B havde fulgt en usædvanlig strategi, hvor der næsten alene var investeret i en række mindre selskaber, hvis aktier ikke omsættes i store mængder og så hyppigt. Omsætningshastigheden og dermed B's kurtageindtægter havde været større end normalt ved porteføljeaftale. Det var uheldigt, at der i et stigende marked blev realiseret aktieposter allerede, når gevinsten var i niveauet 5-10%; aktieposter, som gav tab, blev derimod kun sjældent realiseret. B havde heller ikke i alle tilfælde sikret, at den særlige bestemmelse om placering af højst 20% i et enkelt selskab blev overholdt vedrørende pensionsmidlerne.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Ankenævnet finder, at de aftaler om porteføljemanagement, som blev indgået mellem K og B den 16. oktober 1996, ikke på fyldestgørende måde fastlægger K's forudsætninger med hensyn til investeringshorisont og risikovillighed. Dette må bevismæssigt komme B til skade. Da der overvejende var tale om midler tilknyttet K's kapitalpensionskonti, må det, når tillige henses til K's alder, lægges til grund, at der som anført af K blev aftalt en lang investeringshorisont. Det bemærkes, at det i aftalen anførte om en tidshorisont på "mere end 1 år" ikke kan anses for retvisende i denne henseende. Der er enighed om, at K – uanset at der overvejende var tale om kapitalpensionsmidler – var indforstået med, at midlerne udelukkende blev placeret i aktier, men det er ikke godtgjort, at K accepterede, at der overvejende skulle købes aktier med en høj risikoprofil i form af aktier i mindre selskaber.

De meget hyppige aktiehandler var efter Ankenævnets opfattelse ikke i overensstemmelse med aftalen om en lang investeringshorisont, hvortil kommer, at de medførte betydelige handelsomkostninger for K. Af det foran anførte følger, at det også må anses for stridende mod de forudsætninger, som K med rette kunne lægge til grund ved aftalernes indgåelse, at B fortrinsvis investerede i aktier med en høj risikoprofil. På denne baggrund og efter indholdet af den indhentede sagkyndige udtalelse

finder Ankenævnet, at B ved sin administration af porteføljeplejeaftalerne har pådraget sig erstatningsansvar over for K."

Tre medlemmer udtalte herefter:

"Vi finder, at der må lægges betydelig vægt på, at K løbende modtog fondsnotaer vedrørende aktiehandlerne og hvert kvartal modtog oversigter over investeringernes resultat. K kunne derfor på et langt tidligere tidspunkt end sket have gjort indsigelse mod handlernes hyppighed og karakteren af de aktier, der blev investeret i.

På denne baggrund kan K efter vores opfattelse ikke gøre krav på en erstatning, der er beregnet med udgangspunkt i stigningen i KFX-indekset og/eller i stigningen i Totalindekset i den omhandlede periode fra 16. oktober 1996 til 6. februar 1998. Vi finder, at erstatningen bør fastsættes skønsmæssigt og på en sådan måde, at der sikres K et vist rimeligt afkast i perioden. For så vidt angår midlerne tilknyttet K1's kapitalpension fastsættes erstatningen til 100.000 kr. For så vidt angår midlerne tilknyttet K2's kapitalpension fastsættes erstatningen til 40.000 kr. Når henses til det afkast, K faktisk opnåede af midlerne i det fælles frie depot, finder vi ikke grundlag for at tilkende erstatning vedrørende dette. De nævnte beløb bør forrentes som nedenfor bestemt [sædvanlig procesrente fra den 24. marts 1999]."

To medlemmer udtalte:

"Ifølge aftalen mellem parterne skulle K betale et gebyr på 2,5% af kvartalsvis positivt afkast. De samlede gebyrer beløber sig til i alt 4.143 kr. i perioden 16. oktober 1996 til 6. februar 1998. I samme periode er der gennemført handler, hvilket har medført betaling af kurtage på i alt 46.062 kr.

Da B således havde påtaget sig – og taget sig betalt for – porteføljeplejen af K's værdipapirer, havde K under disse omstændigheder en berettiget forventning om, at deres pensionsinvestering blev forvaltet professionelt af B. K havde således ikke grund til at sætte sig nærmere ind i omfanget og hyppigheden af den foretagne aktiehandel.

Porteføljen blev imidlertid ikke forvaltet professionelt af B. Det fremgår således af den sagkyndige erklæring, at den porteføljepleje, som B har foretaget, har rummet en meget betydelig risiko, at omsætningshastigheden og dermed B's kurtageindtægter var større end normalt ved porteføljeaftaler, at porteføljeplejen ikke har været fuld forsvarlig, og at den sagkyndige mener, at den ikke har været i overensstemmelse med den praksis, der almindeligvis følges.

Vedrørende erstatningsansvar lægger vi vægt på, at aktiemarkedet i den pågældende periode udviklede sig særdeles positivt, og at B derfor burde have været i stand til at opnå et afkast af K's midler, svarende til Totalindekset for Københavns Fondsbørs.

Vi stemmer derfor for, at erstatningen til K fastsættes med udgangspunkt i stigningen i Totalindekset (53,2%) i den omhandlede periode fra 16. oktober 1996 til 6. februar 1998 i alt 553.900 kr. Hertil skal tillægges sædvanlig procesrente fra 24. marts 1999."

P har i medfør af Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, meddelt, at P ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 20. december 2001 i sag nr.  
430/1999 (Udbetaling af garanti for entreprenørs forpligtelser)

---

I april 1998 stillede pengeinstituttet P på foranledning af et byggefirma en garanti på 200.000 over for klagerne K i forbindelse med byggefirmaets opførelse af et parcelhus. Af garantien fremgik, at den var stillet til sikkerhed for ethvert tab, som måtte følge af byggefirmaets misligholdelse af kontraktmæssig udførelse af byggeriet for K. Det fremgik yderligere, at garantien var en entreprenørgaranti i medfør af AB 92 § 6 med 5 års mangelsansvar. Samtidig var anført, at garantien var gyldig, indtil arbejdet var afleveret.

Den 9. september 1998 indkaldte byggefirmaet til afleveringsforretning til afholdelse den 11. s.m. K anførte, at meddelelse herom blev modtaget om morgenen den 11., og at K straks meddelte byggefirmaet, at hverken K eller K's rådgiver kunne deltage.

I november 1998 rejste K indsigelse over for byggefirmaet vedrørende mangler ved byggeriet. K's samlede krav var opgjort til 143.919 kr.; K tilbageholdt 131.551 kr. svarende til sidste rate vedrørende byggeriet.

Den 8. januar 1999 blev byggefirmaet taget under konkursbehandling. Ved skrivelse af 25. januar 1999 opfordrede konkursboets kurator K til at fremsende en redegørelse for påberåbte mangler i anledning af den manglende betaling af sidste rate.

Ved skrivelse af 25. marts 1999 meddelte P K, at betingelserne for frigivelse af garantien var opfyldt, hvorfor denne var ophævet. P henviste til, at byggefirmaets advokat havde oplyst, at betingelserne for at frigive garantien var til stede. K protesterede herimod.

I maj 1999 modtog K meddelelse om, at et anpartsselskab havde overtaget konkursboets krav mod K i henhold til entreprisekontrakten.

Ved skrivelse af 1. juli 1999 anmodede K P om udbetaling af garantisummen på 200.000 kr. under henvisning til misligholdelse af entreprisekontrakten. K opgjorde i denne forbindelse kravet til ca. 385.000 kr.

Ved skrivelse af 30. juli 1999 meddelte P K, at anpartsselskabet havde fremsat anmodning om sagkyndig beslutning i henhold til AB 92 § 46, og at P ikke fandt K berettiget til at trække beløbet i henhold til garantien.

I september 1999 anlagde anpartsselskabet en voldgiftssag for Voldgiftsnævnet for bygge- og anlægsvirksomhed med påstand om, at K skulle betale sidste ratebetaling i henhold til entreprisekontrakten på 131.551 kr. Begæringen om en sagkyndig beslutning efter AB 92 § 46 blev herefter trukket tilbage.

K indgav den 21. oktober 1999 klage til Pengeinstitutankenævnet, som ved kendelse af 15. september 2000 bestemte, at behandlingen af klagesagen skulle sættes i bero, indtil der var truffet afgørelse eller indgået forlig i den for Voldgiftsretten verserende voldgiftssag mellem anpartsselskabet og K.

Af en skønserklæring af 26. september 2000 afgivet af en af Voldgiftsnævnet udmeldt syn- og skønsmænd fremgik, at der var mangler ved ejendommen, hvis afhjælpning androg mindst 460.000 kr.

I januar 2001 blev der i konkursboet efter anpartsselskabet indkaldt til afsluttende skiftesamling efter konkurslovens § 143, stk. 1.

K nedlagde for Pengeinstitutankenævnet påstand om, at P skulle betale 200.000 kr. med tillæg af sædvanlig procesrente.

P nedlagde påstand om frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af 12.388 kr.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Entreprenøren indkaldte ved skrivelse af 9. september 1998 til afholdelse af afleveringsforretning den 11. s.m. K og deres rådgiver var imidlertid forhindret i at give møde denne dag, og de var berettiget til at afvise en indkaldelse med så kort et varsel. Der blev heller ikke senere afholdt afleveringsforretning. Hertil kommer, at det efter det foreliggende, herunder skønserklæringen af 26. september 2000, må anses for godtgjort, at byggeriet led af så væsentlige mangler, som ikke blev afhjulpet, at entreprenøren var afskåret fra at gøre gældende, at aflevering havde fundet sted, jf. AB 92 § 28, stk. 2. Herefter, og da det ikke kan føre til et andet resultat, at K tog ejendommen i brug i begyndelsen af oktober 1998, kan arbejdet ikke anses for afleveret. Det er herefter ufornuddent at tage stilling til, hvorvidt P overhovedet kan påberåbe sig bestemmelsen i garantierklæringen om, at garantien (kun) er gyldig, indtil arbejdet er afleveret, når det i garantierklæringen samtidig anføres, at "garantien er en entreprenørgaranti i medfør af AB 92 pgf. 6 med 5 års mangelsansvar".

Efter at K over for P havde fremsat krav om udbetaling af garantibeløbet på 200.000 kr., fremsatte det anpartsselskab, som havde erhvervet entreprenørens (dennes konkursbos) restfordring mod K i henhold til entreprisekontrakten, over for Voldgiftsretten for bygge- og anlægsvirksomhed begæring om, at der i medfør af AB 92, stk. 7, jf. § 46, blev truffet beslutning om udbetalingskravets berettigelse. Det må som anført i Ankenævnets kendelse af 15. september 2000 lægges til grund, at denne begæring efter aftale med K's advokat blev trukket tilbage under hensyn til, at der for Voldgiftsretten tillige verserede en voldgiftssag anlagt af anpartsselskabet mod K vedrørende betaling af den nævnte restfordring. Efter det oplyste blev voldgiftssagen imidlertid som følge af anpartsselskabets konkurs og boets slutning i medfør af konkurslovens § 143 ikke gennemført. Det følger herefter af AB 92 § 6, stk. 7, at garantibeløbet skal udbetales til K. K's mangelsopgørelse af 9. november 1998 til entreprenøren kan ikke afskære dem fra efterfølgende at rejse yderligere krav og gøre det fulde garantibeløb gældende mod indklagede. I øvrigt bemærkes, at det ved den under voldgiftssagen indhentede skønserklæring af 26. september 2000 er sandsynliggjort, at K's mangelskrav efter fradrag af restentreprisesummen overstiger garantibeløbet på 200.000 kr.

K's påstand tages derfor til følge, idet bemærkes, at beløbet bør forrentes fra indgivelsen af klagen til Ankenævnet den 21. oktober 1999."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 21. maj 2001 i sag nr.  
242/2000 (Værdipapirer, rådgivning om beskatning ved salg af aktier)

---

I 1995 arvede klageren K en større beholdning værdipapirer, herunder 386 stk. aktier i Danske Bank. Aktierne blev udlagt til K ved succession.

Aktierne lå i depot hos pengeinstituttet P.

I oktober 1997 blev der på P's initiativ afholdt et møde med K om depotet. På mødet blev det besluttet at foretage en delvis omlægning af papirerne, herunder at omlægge 314 Danske Bank aktier til investeringsforeningsbeviser i Uni-Invest.

I november 1999 fik K fra skattemyndighederne meddelelse om, at K's skatteansættelse for 1997 ville blive forhøjet med en beregnet aktieindkomst på 119.320 kr. Af K's årsopgørelse fremgik et krav om indbetaling af 40.920 kr., hvoraf 2.416 kr. udgjorde procenttillæg til skattemyndighederne. Det fremgik endvidere, at den samlede aktieindkomst var 124.344 kr.

Af sagen fremgik, at der i 1995 havde været afholdt et møde hos indklagede i forbindelse med, at K havde ønsket at give sine tre børn en gave.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 40.920 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Tre medlemmer udtalte:

"Det er ubestridt, at P's medarbejder på mødet i oktober 1997, hvor K traf beslutning om at omlægge 314 stk. aktier i Danske Bank til investeringsforeningsbeviser i Uni-Invest, ikke rådgav K om de skattemæssige konsekvenser af salget af aktierne. Når henses til formålet med omlægningen og til, at denne blev besluttet efter råd fra P's medarbejder, finder vi, at dette var en ansvarspådragende fejl. Dette gælder, selv om reglerne om aktieavancebeskatningen var blevet omtalt i generelle vendinger på mødet i 1995 i forbindelse med K's børns erhvervelse af værdipapirer.

K kunne, uanset hvornår aktierne i Danske Bank blev solgt, ikke undgå at skulle betale aktieindkomstskat af avancen med i hvert fald 25% og kan derfor i dette omfang ikke anses at have lidt noget egentligt tab. Vi finder derfor ikke tilstrækkeligt grundlag for at pålægge P at erstatte K denne del af den opkrævede aktieindkomstskat. Vi finder imidlertid, at P's medarbejder i den foreliggende situation burde have rådgivet K om, at hun ved successivt salg af aktierne kunne undgå, at hendes aktieindkomst kom til at overstige grundbeløbet - sit eget og ægtefællens - og derved kunne undgå at skulle betale 40% i aktieindkomstskat af et overskydende beløb. Vi finder derfor, at P bør erstatte K 15% af det beløb på 56.344 kr., med hvilket K's aktieindkomst i 1997 oversteg det samlede grundbeløb på 68.000 kr., eller 8.452 kr. Vi har herved fundet, at det i en situation som den foreliggende, hvor P har forsømt sin rådgivningsforpligtelse, bør lægges til grund, at K - som efter det foreliggende ikke havde noget ønske om eller behov for et samlet salg af aktierne i Danske Bank - ved korrekt rådgivning ville have truffet beslutning om at udskyde salget af en så stor del af aktierne, at hun kunne undgå 40%-beskatning. På baggrund af uvisheden om, hvornår og til hvilken kurs salget af de resterende aktier i så fald ville have fundet sted, og da vi finder det rimeligt ved erstatningsfastsættelsen alene at tage hensyn til det tab i form af merskat, som er den direkte følge af den forsømte rådgivning - i modsat fald kunne der blive tale om såvel en lavere som en højere erstatning - har vi endvidere fundet, at det ved erstatningsfastsættelsen bør lægges til grund, at de resterende aktier ville være blevet solgt til samme kurs i det (et) efterfølgende år. Ud over den nævnte erstatning bør P erstatte K det procenttillæg på 2.416 kr., som hun blev pålagt ved opkrævningen af restskatten i 1999. Den samlede erstatning udgør herefter 10.868 kr."

To medlemmer udtalte:

"Vi lægger til grund, at K i 1995 havde fået en vis orientering om skattereglerne ved salg af aktier. Under de foreliggende omstændigheder er vi dog enige med flertallet i,

at P under mødet i oktober 1997 burde have rådgivet på ny, herunder om mulighederne for et successivt salg.

Et successivt salg af aktierne kunne have været tilrettelagt således, at der alene skulle betales en skat på 25% af gevinsten i stedet for 40%, som K blev beskattet med som følge af, at salget skete samlet. En sådan skattemæssig disposition ville imidlertid indebære, at K skulle have afhændet en del af aktierne i 1997 og resten i løbet af 1998, hvilket ville have givet K en latent risiko for et kursfald på de aktier, der i så fald først kunne sælges i løbet af 1998.

K er kun berettiget til erstatning, hvis den manglende orientering om muligheden for successivt salg må antages at have haft betydning for K's beslutning om at undlade et samlet salg af aktierne, og dette samtidig har påført K et økonomisk tab.

Under hensyn til at K's udskydelse af en del af aktiesalget kun ville have sparet K for et forholdsvis begrænset beløb, at salget af aktierne efter P's oplysninger var begrundet i et ønske fra K om at sprede risikoen og at K skulle disponere over et kontant beløb på godt 50.000 kr., anser vi det ikke for sandsynligt, at K foreholdt muligheden for et successivt salg rent faktisk ville have disponeret anderledes.

Efter en samlet vurdering finder vi det endvidere betænkeligt at anse det for godtgjort, endsige sandsynliggjort, at K har lidt et tab ved, at aktierne blev solgt samlet og ikke successivt. Vi bemærker i denne forbindelse, at K's formue – efter P's oplysninger – efter den skete omlægning er blevet forbedret betydeligt i forhold til, at K havde beholdt aktierne.

Vi er enige i, at P som konsekvens af den begåede fejl bør erstatte K procenttillægget på 2.416 kr. og stemmer herefter for at pålægge P at betale dette beløb. Vi stemmer i øvrigt for, at klagen ikke tages til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 19. april 2000 i sag nr.  
334/2000 (Tilbageførsel af værdipapirhandel foretaget i strid med dørsalgsloven)

---

Den 9. august 2000 gennemførte pengeinstituttet P klageren K's salg af 440 stk. aktier William Demant Holding til kurs 266.

Handlen skete på baggrund af en telefonisk henvendelse fra P til K's søn A, som på grund af K's alder og helbred forestod K's økonomi.

Kort tid efter aktiesalget indtrådte en ikke uvæsentlig stigning i kursen på aktierne i William Demant Holding.

A indbragte den 29. august 2000 på vegne K sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbageføre handlen eller udbetale kursdifferenten.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Det findes ikke godtgjort, at K eller A på K's vegne forud for P's telefoniske henvendelse den 9. august 2000 havde givet samtykke til, at P kunne henvende sig telefonisk vedrørende handel med værdipapirer. Ankenævnet finder derfor, at P's henvendelse til A den 9. august 2000, som havde til formål at opfordre til salg af K's aktier i William Demant Holding, var i strid med dørsalgslovens § 2, stk. 1. K kan derfor i medfør af lovens § 3 kræve sig frigjort fra aftalen. Da K's ret til at påberåbe sig bestemmelsen ikke kan anses for tabt som følge af passivitet, tager Ankenævnet herefter K's påstand til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 20. februar 2001 i sag nr.  
373/2000 (Værdipapirer, spørgsmål om annullation af strakshandel var berettiget)

---

Torsdag den 7. september 2000 købte klageren K 345 stk. aktier i Teledanmark til kurs 524. Den følgende dag var slutkursen på aktierne 495.

Mandag den 11. september 2000 mellem kl. 9.35 og 9.45 indgik K telefonisk aftale med pengeinstituttet P's lokale afdeling om salg af aktierne til en oplyst strakskurs på 580.

I forbindelse med P's investeringsafdelings indberetning af handlen til Københavns Fondsbørs blev det konstateret, at kursen på 580 beroede på en teknisk fejl i P's handelssystem; den korrekte kurs var 480. Samme dags formiddag annullerede P's lokale afdeling handlen og orienterede telefonisk klageren herom samt baggrunden.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 34.500 kr. svarende til 345 x (580-480).

P nedlagde påstand om frifindelse bl.a. under anbringende af, at P efter aftalelovens § 32, stk. 1, og 39, 2. pkt. ikke var bundet af handlen.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Det må lægges til grund, at der mandag den 11. september 2000 i tidsrummet kl. 9.35-9.45 blev indgået en bindende aftale mellem K og P om K's salg af 345 stk. aktier i Teledanmark til kurs 580. Det må endvidere på baggrund af K's forklaring om

muligheden for en gunstig kursudvikling på de pågældende aktier efter mødet om opsplitningen af selskabet fredag den 8. september 2000 lægges til grund, at K ikke burde have indset, at den tilbudte kurs 580 beroede på en fejl. Det bemærkes herved, at K's forklaring om baggrunden for hans forventninger til en gunstig udvikling i aktiekursen ikke er imødegået af P. Ankenævnet finder herefter, at P var bundet af aftalen, og at tilbageførslen af handlen var uberettiget.

Ankenævnet finder ikke, at der foreligger sådanne særlige omstændigheder som nævnt i aftalelovens § 39, 2. punktum. Det bemærkes herved, at K straks accepterede indklagedes tilbud om køb af aktierne til kurs 580."

o – o – o

Kendelse afsagt den 13. marts 2001 i sag nr.  
377/2000 (Rente, spørgsmål om ændring af bonussats for indlånskonto)

---

Klageren K oprettede den 3. februar 1999 hos pengeinstituttet P en bonuskonto. Af kontovilkårene fremgik, at kontoen blev forrentet med en variabel rente på p.t. ¼%. Kontoens indestående var bundet i to år efter første indbetaling. Ved et årligt indskud på minimum 2.400 kr. i to år fik kontohaver en skattepligtig bonus på p.t. 4% p.a.

Den 15. februar 1999 meddelte P ved annoncering i dagspressen, at bonussatsen blev nedsat med 0,5% til 3,5% med virkning fra den 30. marts 1999. Nedsættelsen fandt sted i forbindelse med en generel nedsættelse af P's indlånsrentesatser med ¼% som følge af en tilsvarende diskontonedsættelse.

Den 27. april 1999 meddelte P ved annoncering i dagspressen, at bonussatsen blev nedsat med 0,5% straks. I samme forbindelse blev en række indlåns- udlånsrentesatser nedsat med 0,5%.

Den 12. november 1999, 29. marts og 23. juni 2000 blev der foretaget generelle renteforhøjelser på 0,25%-0,5% på en række indlånskonti. Bonussatsen blev ikke ændret i denne forbindelse. I forbindelse med ændringen i juni 2000 gav P tilladelse til, at bonuskunder kunne flytte deres indskud uanset opsigelse til andre indlånsformer.

Den 3. juli 2000 blev K's konto opgjort.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle yde en rentekompensation på 200 kr. som følge af ændringerne i bonussatsen.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Den i aftalen vedrørende K's bonuskonto omhandlede bonus har karakter af et rentetillæg til grundrenten på 0,25% p.a., og Ankenævnet finder, at det af aftalen tilstrækkelig tydeligt fremgår, at P var berettiget til at ændre bonussatsen efter de regler, der gælder om renteændringer. Den omstændighed, at indeståendet på kontoen var bundet i 2 år efter den første indbetaling, må imidlertid efter Ankenævnets opfattelse indebære, at P var forpligtet til at sikre, at den samlede rente på bonuskontoen ikke i bindingsperioden blev forringet i forhold til renten på P's andre indlånskonti med opsparingskarakter. Ankenævnet finder derfor, at det var uberettiget, at P ved renteændringerne den 15. februar 1999 nedsatte bonussatsen med 0,5%, selv om indlånsrentesatserne i øvrigt kun blev nedsat med 0,25%, og at P ved de generelle forhøjelser af indlånsrentesatserne i 2. halvår af 1999 og 1. halvår af 2000 undlod at forhøje bonussatsen tilsvarende. K har derfor krav på en rentekompensation, og da P ikke særskilt har gjort indsigelse mod størrelsen af det af K krævede beløb på 200 kr., tages K's påstand til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 9. maj 2001 i sag nr.

379/2000 (Spørgsmål om tilbagekaldelse af bankcheck udstedt til brug for køb af bil, hvor køber senere hævede handlen)

---

Den 20. september 2000 udstedte pengeinstituttet P på klagerens K's anmodning en bankcheck på 27.000 kr. til brug for K's køb af en brugt Ford Escort (årgang 1989). Samme dag købte K bilen og overgav sælgeren checken.

Den 21. september 2000 ønskede K at hæve handlen på grund af væsentlige mangler. På K's anmodning gav P tilsagn om at tilbagekalde checken.

Den 22. september 2000 indløste sælgeren checken på 27.000 kr., idet sælgeren nægtede at lade handlen gå tilbage.

Den 22. september 2000 udstedte P en ny bankcheck til K på 29.900 kr. til brug for K's køb af en Ford Escort (årgang 1993).

K rettede henvendelse til advokat; med dennes bistand lykkedes det K at hæve handlen vedrørende den førstkøbte Ford Escort. K's udgifter til advokat var 2.500 kr.

Efter at K var blevet bekendt med, at checken på 27.000 kr. var hævet, så K sig nødsaget til at undlade at gennemføre købet af Ford Escorten årgang 1993, men efterfølgende fandt K en anden Ford Escort årgang 1993, som K købte for 37.000 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 9.500 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Når et pengeinstitut udsteder en bankcheck – en check trukket på en anden afdeling af samme pengeinstitut – indestår pengeinstituttet som checkudsteder for checkens betaling, jf. checklovens § 12. En bankcheck kan derfor reelt ikke tilbagekaldes, efter at den er udleveret til den, til hvem den er udstedt.

Efter at K den 20. september 2000 havde købt bilen og udleveret bankchecken på 27.000 kr. til sælgeren, gav P den følgende dag K tilsagn om at tilbagekalde checken. Dette var en fejl, da tilbagekaldelse som anført ikke kunne ske. De af K lidte tab er imidlertid ikke en følge af denne fejl, men er forårsaget af, at sælgeren af bilen ikke umiddelbart ville lade handelen gå tilbage. Der er derfor ikke grundlag for at pålægge P at betale erstatning."

o – o – o

Kendelse afsagt den 20. februar 2001 i sag nr.  
404/2000 (Homebanking, tilbageførsel af værdipapirhandel foretaget via online-system)

---

Klageren K, der var tilsluttet pengeinstituttets P's system for onlineinvestering, afgav den 3. maj 2000, kl. 09.18 via onlinesystemet ordre om salg af 200 stk. investeringsforeningsbeviser i Uni-invest aktier. Ifølge P's system var købskursen 489,90 fra P's side.

P anførte, at kursen på 489,90 var forkert, idet P ved en fejltagelse havde forvekslet kurserne på to Uni-invest afdelinger. Umiddelbart efter handlens gennemførelse blev fejl opdaget og ordrens effektivering tilbageført, hvilket skete kl. 09.20.

K blev samme dag kl. 11 via onlinesystemet bekendt med, at handlen var tilbageført, hvorefter K kontaktede P telefonisk for en uddybning af baggrunden herfor.

P oplyste, at Uni-invest aktier investerede i danske og udenlandske børsnoterede selskaber fordelt på tre regioner Danmark, øvrige Europa og resten af verden. For den enkelte region måtte der investeres for op til 40%.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle gennemføre salget af de 200 stk. Uni-invest aktier til kurs 489,90.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet finder, at K, da han accepterede P's tilbud om at købe de omhandlede investeringsforeningsbeviser til kurs 489,90, måtte indse, at P's tilbud beroede på en fejl. Ankenævnet har herved lagt vægt på, at K ved ordreafgivelsen kunne se, at seneste kurs var 171,50, og at kursafvigelsen i forhold hertil var betydelig. Det bemærkes herved, at der ikke foreligger oplysninger om tilsvarende forudgående væsentlige kursafvigelser, som kunne medføre, at K måtte tro, at det væsentlige kursspring blot var udtryk for en om end betydelig, så dog ikke usædvanlig kursstigning. Det bemærkes, at pengeinstituttet på eget initiativ straks burde have underrettet K om annullationen, eventuelt ved e-mail.

Ankenævnet finder herefter, at P i medfør af aftalelovens § 32 ikke er bundet af købet af K's aktier til kurs 489,90. P's tilbageførsel af handlen var derfor berettiget."

o – o – o

Kendelse afsagt den 13. marts 2001 i sag nr.  
414/2000 (Indsigelse mod betaling vedrørende fjernsalgstransaktion)

---

På klageren K's konto hos pengeinstituttet P blev der den 14. april 2000 hævet 5.390 kr. Beløbet blev overført til et flyselskab; betalingen vedrørte to flybilletter med udrejse den 15. og hjemrejse den 27. s.m.

Ultimo april 2000 gjorde K indsigelse mod hævnningen af beløbet.

Under sagen var fremlagt en udskrift fra flyselskabets edb-system, hvoraf det fremgik, at billetterne var bestilt den 13. april 2000. Vedrørende betalingen af de 5.390 kr. var kortnummeret på K's VisaDankort anført. Med en håndskreven påtegning fremgik, at billetterne ikke var afbestilt.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle indsætte 5.390 kr. på K's konto.

P nedlagde påstand frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Den omstændighed, at K under telefonsamtalen den 13. april 2000 oplyste nummeret på sit VisaDankort, taler i sig selv imod K's forklaring om, at K alene reserverede, men ikke bestilte, de to flybilletter. Når endvidere henses til den af flyselskabet fremlagte edb-udskrift finder Ankenævnet det godtgjort, at K bestilte billetterne. Ankenævnet finder det endvidere godtgjort, at K – der som nævnt oplyste nummeret på sit VisaDankort – bemyndigede flyselskabet til at hæve beløbet på 5.390 kr. på K's konto.

K har ikke for Ankenævnet gjort gældende, at han har afbestilt billetterne."

o – o – o

Kendelse afsagt den 13. marts 2001 i sag nr.  
415/2000 (Modregning i indestående på selvpensioneringskonto)

---

Den 21. juni 2000 foretog pengeinstituttet P modregning i indeståendet på klageren K's selvpensioneringskonto hos P. Indeståendet udgjorde 8.311 kr. og blev modregnet i K's gæld til P, der oversteg 900.000 kr. K blev orienteret om modregningen.

K var født den 23. februar 1938, og selvpensioneringskontoen var oprettet den 23. december 1975.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 8.311 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet P's påstand til følge.

Tre medlemmer udtalte:

"Det må efter K's egen forklaring lægges til grund, at han – selv om han ikke ved bindingsperiodens udløb modtog meddelelse herom og de forudgående år ikke havde modtaget årsopgørelser – var opmærksom på indeståendet på selvpensioneringskontoen og var klar over, at bindingsperioden udløb, da han fyldte 60 år den 23. februar 1998. Den omstændighed, at K ikke var klar over og ikke af P blev gjort opmærksom på, at beskyttelsen mod kreditorforfølgning og dermed mod modregning fra P's side ophørte 3 måneder efter bindingsperiodens udløb, jf. retsplejelovens § 512, stk. 3, kan efter vores opfattelse ikke bevirke, at P's modregning den 21. juni 2000 var uberettiget."

To medlemmer udtalte:

"Vi finder, at P ved bindingsperiodens udløb burde have givet K meddelelse herom og i denne forbindelse tillige burde have oplyst K om, at beskyttelsen mod kreditorforfølgning og dermed mod modregning fra P's side ville ophøre 3 måneder efter bindingsperiodens udløb."

o – o – o

Kendelse afsagt den 19. april 2001 i sag nr. 438/2000 (Spørgsmål om opnåelse af favørrente i henhold til anførsel i fortegnelse fra indkøbsforening)

---

I februar 1998 ydede pengeinstituttet P klageren K og dennes ægtefælle et billån på 147.000 kr. til en rente på p.t. 7% p.a. Lånet blev i juni 2000 forhøjet til 172.051 kr.; renten var da p.t. 7,75% p.a.

I september 2000 gjorde K P opmærksom på, at P var anført med en rabat på billån på 7,5% i en leverandørfortegnelse fra en personaleindkøbsforening på hendes ægtefælles arbejdsplads. Ægtefællen var medlem af personaleforeningen.

P meddelte K, at det beroede på en fejl, at leverandørfortegnelsen angav en rabat på 7,5%.

Under sagen var fremlagt uddrag af leverandørfortegnelsen for årene 1999, 2000 og 2001. Det fremgik, at P var optaget i fortegnelsen med oplysning om, at bil-, bolig- og forbrugslån blev ydet til alle; i en søjle benævnt rabat var anført 7,5%. Endvidere var fremlagt et oplysningsskema sendt fra P til indkøbsforeningen i august 1997. En rubrik benævnt varebetegnelse var udfyldt med "bil-, bolig- og forbrugslån 6,75% til alle"; en rubrik benævnt "rabat i %" var ikke udfyldt.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle forrente billånet med 7,5% med tilbagevirkende kraft for år 2000.

P nedlagde påstand om principalt frifindelse, subsidiært frifindelse mod at K blev ydet en rabat på 7,5% fra september 2000.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet lægger ved sagens afgørelse til grund, at P har ladet sig optage i leverandørfortegnelsen med henblik på annoncering af rentesatsen for P's bil-, bolig- og forbrugslån til alle kunder. Denne optagelse er af indkøbsforeningen forvansket således, at K kunne få det indtryk, at P ydede rabat på 7,5%. Da P ikke har indgået aftale med indkøbsforeningen om en sådan rabat til indkøbsforeningens medlemmer, kan K ikke over for P støtte ret herpå."

Kendelse afsagt den 13. marts 2001 i sag nr. 464/2000 (Homebanking, køb af aktier, som medførte overtræk på ratepensionskonto og tilsidesættelse af 20%-reglen)

---

Klageren K var tilsluttet pengeinstituttet P's homebanking system og kunne fra sin pc'er foretage værdipapirhandel, herunder handel vedrørende sit depot tilknyttet en ratepensionsopsparing.

Den 7. oktober afgav K fem ordrer vedrørende ratepensionsdepotet via homebanking systemet.

Under sagen fremlagde P skærmpoint vedrørende de fem ordrer. Heraf fremgik, at K havde solgt for 100.000 kr. i en fondskode og i tre andre afgivet købsordrer for i alt 90.000 kr. Den sidste ordre vedrørte køb af 10.000 stk. i Realinvest.DK B.

Under sagen bestred K at have afgivet ordre om køb af de 10.000 kr. i Realinvest.DK B og anførte, at ordren var et handelsbeløb på 10.000 kr.

P afregnede den 9. oktober (mandag) ordrene, herunder K's køb af 10.000 stk. Realinvest.DK B, som blev afregnet til kurs 20,1 svarende til et afregningsbeløb på 202.005 kr. inkl. kurtage.

Den 13. oktober 2000 forsøgte P at komme i telefonisk kontakt med K, idet K's ratepension var overtrukket med ca. 191.000 kr., ligesom 20%-grænsen for placering af pensionsmidler i en enkel aktie var overskredet. Ved skrivelse af samme dag anmodede P K om at kontakte P.

Den 23. oktober 2000 solgte K 9.503 stk. Realinvest.DK B til kurs 14.

Den 25. oktober 2000 afslog P at dække K's tab ved salget af Realinvest.DK B.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 59.638,51 kr. svarende til K's kurstab på 9.503 Realinvest.DK B papirer med tillæg af kurtage.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"På grund af det fremlagte skærmpoint fra P's elektroniske arkivsystem finder Ankenævnet det godtgjort, at K ved ordreafgivelsen via Danske PC den 7. oktober 2000 ved en fejl afgav ordre om køb af 10.000 stk. Realinvest.DK B aktier i stedet for – som han havde til hensigt – ordre om køb af sådanne aktier for et handelsbeløb på 10.000 kr.

K's ordre blev afgivet ved afsendelsen den 7. oktober 2000 og blev effektueret af P den 9. oktober 2000. Ved effektueringen blev K's ratepensionskonto overtrukket med ca. 190.000 kr., og den for bl.a. ratepensioner gældende 20%-grænse for placering af midlerne i en enkelt aktie, jf. § 10, stk. 5, i bekendtgørelse nr. 657 af 4. september 1998, blev tilsidesat. Disse forhold blev P ikke klar over forud for effektueringen, idet P's system for værdipapirhandel via Danske PC hverken er indrettet til at foretage dækningskontrol – heller ikke for så vidt angår pensionskonti – eller til at foretage kontrol med overholdelsen af 20%-reglen. Ankenævnet finder ikke at have grundlag for at kritisere, at systemet er indrettet uden en sådan kontrol. For så vidt angår 20%-reglen bemærkes herved, at den omstændighed, at P har en strafsanktioneret pligt til at påse reglens overholdelse, efter Ankenævnets opfattelse ikke indebærer, at der nødvendigvis skal være tale om en forudgående kontrol. På grund af P's betingelser og vejledning havde K ikke grund til at tro, at der ville blive foretaget en forudgående dækningskontrol og kontrol med overholdelse af 20%-reglen. Efter det anførte om den måde, på hvilken P's system er indrettet, finder Ankenævnet endelig heller ikke grundlag for at fastslå, at P ved aftalens indgåelse burde have indset, at der forelå fejl fra K's side.

Ankenævnet finder herefter, at det ikke kan pålægges P at erstatte K det tab, som opstod som følge af, at størstedelen af de købte aktier i Realinvest.DK B måtte sælges igen."

o – o – o

Kendelse afsagt den 30. april 2001 i sag nr. 471/2000 (Hæftelse for lån tilsidesat da provenu anvendt til dækning af tredjemands gæld.)

---

I 1998 ydede pengeinstituttet P et lån på 15.000 kr. til en debitor D. Lånet blev i 1999 forhøjet til 15.250 kr.

Den 20. juni 2000 døde D.

Klageren K, der indtil september 1997 havde fælles bopæl med D, rettede umiddelbart efter D's død henvendelse til P om lånet.

P anførte, at K ved henvendelsen havde oplyst, at hendes mand D var afdød ved døden, hvorfor K gerne ville overtage restgælden på D's lån.

Der blev herefter etableret et lån til K på 11.250 kr., hvis provenu blev anvendt til indfrielse af D's lån hos P. K indbetalte lånets ydelser i september og oktober 2000.

K rettede henvendelse til P og anførte, at det måtte bero på en fejl, at der var optaget et lån til indfrielse af D's gæld. P fastholdt K's hæftelse for lånet.

Af sagen fremgik, at D's bo var sluttet ved boudlæg.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle anerkende, at K ikke hæftede for lånet på 11.250 kr., ligesom P skulle tilbagebetale de betalte ydelser.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Uanset om det må lægges til grund, at K ved sin henvendelse i juni 2000 umiddelbart efter D's død anmodede om overtagelse af restgælden på D's lån, finder Ankenævnet, at det påhvilede P at oplyse K om, at hun ikke var forpligtet til at overtage D's gæld. Det bemærkes herved, at P af sine registreringer kunne se, at K og D ikke havde samme bopæl, hvorfor det også af denne grund måtte forekomme usandsynligt, at K frivilligt ville påtage sig D's gæld.

Ankenævnet finder, at K under disse omstændigheder ikke kan anses for bundet af gældsbrevet vedrørende lånet på 11.250 kr."

o – o – o

Kendelse afsagt den 13. marts 2001 i sag nr.

489/2000 (Indlån, ændring af kontovilkår, hvorefter der ikke længere kunne foretages indskud på konto)

---

Den 30. april 1997 oprettede klageren K hos pengeinstituttet P en såkaldt bonuskonto. Af kontoens vilkår fremgik, at kontoen blev forrentet med en variabel rente på p.t. ¼%. Kontoens indestående var bundet i to år efter første indbetaling. Ved et årligt indskud på minimum 2.400 kr. i to år fik kontohaver en skattepligtig bonus på 4% p.a. Der kunne indskydes ubegrænset på kontoen. Bonusberegningen ophørte senest 10 år efter første indbetaling.

I juli 2000 meddelte P K, at muligheden for at foretage indbetaling på bonuskontoen ophørte med udgangen af 2000.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle anerkende at K kunne indskyde på kontoen indtil den 30. april 2007 med en bonusberegning på 4% p.a. samt en variabel rente.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"I aftalen af 30. april 1997 vedrørende K's bonuskonto anføres i afsnittet om bonus bl.a., at der kan indskydes ubegrænset på kontoen, at den tilsagte bonus på 4% p.a. tilskrives 1. gang pr. 31. december i året efter udløbet af bindingsperioden på 2 år og derefter hvert år pr. 31. december, så længe kontoen opretholdes i et helt indskudsår, og der indsættes minimum 2.400 kr. årligt, og at bonusberegningen senest ophører 10 år efter første indbetaling. Ankenævnet finder, at disse bestemmelser – læst i sammenhæng – må forstås således, at P har forpligtet sig til i 10 år regnet fra den 1. indbetaling af alle indskud at betale den tilsagte bonus under forudsætning af, at K opfylder de angivne betingelser. Herefter, og da den af P påberåbte bestemmelse i pkt. 10 i P's almindelige forretningsbetingelser ikke kan føre til et andet resultat, var P ikke berettiget til i juli 2000 over for K at opsige aftalen for så vidt angår indskud foretaget efter den 31. december 2000."

o – o – o

Kendelse afsagt den 3. juli 2001 i sag nr.

492/2000 (Kaution, beløbsubegrænset alskyldserklæring tilsidesat.)

---

I forbindelse med at pengeinstituttet P ydede klagerne K's datter D et lån på 250.000 kr. samt en kassekredit med et maksimum på 250.000 kr. underskrev K i oktober 1997 særskilt kautionserklæring, hvorefter K påtog sig selvskyldnerkaution til sikkerhed for opfyldelse af forpligtelser af enhver art, som D havde eller senere måtte få over for P.

I februar 1998 gav P D tilsagn om et bevilget overtræk på kassekrediten på 150.000 kr. indtil 1. maj 1998.

Ultimo april 1998 anmodede P K om at underskrive kautionserklæring i forbindelse med etablering af det bevilgede overtræk på 150.000 kr. på kassekrediten gældende til 1. september 1998. K efterkom ikke P's anmodning.

Fra udgangen af marts 1998 til udgangen af september 2000 steg trækket på D's kassekredit fra ca. 393.000 kr. til ca. 662.000 kr.

I oktober 2000 opsigte P engagementet over for D. Engagementet blev den 19. oktober 2000 opgjort til i alt 843.987,33 kr. fordelt med 179.682,95 kr. på lånet og 664.304,38 kr. på kassekrediten.

Salget af D's virksomhed indbragte 86.265,77 kr., som indgik på engagementet den 16. november 2000.

Den 20. november 2000 indbetalte K 429.682,95 kr. svarende til restgælden på lånet og kassekreditens maksimum (179.682,95 kr. + 250.000 kr.)

P udtog stævning mod K med påstand om betaling af 328.038,61 kr., hvorefter sagen blev udsat på forelæggelse for Ankenævnet.

For Ankenævnet nedlagde K påstand om, at P skulle anerkende, at K ikke skyldte P yderligere i henhold til kautionen.

P nedlagde påstand om principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"K har påtaget sig kautionsforpligtelsen af 3. oktober 1997 som privatpersoner. Den omstændighed, at K driver erhvervsmæssig virksomhed, kan ikke begrunde, at kautionsforholdet anses for eller sidestilles med et erhvervsmæssigt forhold. Ankenævnet finder heller ikke, at en stillingtagen til sagen nødvendiggør yderligere bevisførelse. P's afvisningspåstand tages herefter ikke til følge.

Ved kautionserklæringen påtog K sig at hæfte uden beløbsbegrænsning for enhver forpligtelse, som D havde eller senere måtte få over for P. Ankenævnet finder, at anvendelse i private kautionsforhold af en sådan beløbsubegrænset alskyldserklæring generelt giver anledning til væsentlige betænkeligheder. Selv om der ikke måtte være tilstrækkeligt grundlag for at tilsidesætte erklæringen i medfør af aftalelovens § 38 c, jf. § 36, må der i hvert fald stilles strenge krav med hensyn til beviset for, at kautionisten har forstået erklæringens betydning og rækkevidde.

I det foreliggende tilfælde blev erklæringen afgivet i forbindelse med, at P ydede D et lån på 250.000 kr. og en kassekredit med et maksimum på 250.000 kr. Det var derfor for K nærliggende at opfatte kautionsforpligtelsen således, at den alene omfattede dette lån og denne kredit, og det er ikke godtgjort, at P udtrykkeligt præciserede over for K, at K efter indholdet af kautionserklæringen tillige påtog sig at hæfte for eventuelle senere yderligere gældsforpligtelser, herunder overtræk på kassekrediten. Den omstændighed, at K i 1998 afviste at underskrive en kautionserklæring vedrørende et bevilget overtræk på kassekrediten på 150.000 kr., bestyrker, at K opfattede kautionsforpligtelsen som begrænset til lånet og den oprindelige kassekredit på 250.000 kr. Selve det forhold, at P anmodede K om at underskrive den yderligere kautionserklæring, synes i øvrigt at være udtryk for, at P selv var i tvivl om, hvorvidt kautionserklæringen af 3. oktober 1997 kunne gøres gældende efter sit indhold.

Ankenævnet finder herefter, at K's kautionserklæring alene kan gøres gældende for et beløb svarende til summen af restgælden på lånet og kassekreditens maksimum på 250.000 kr., og at K derfor ved betaling af beløbet på 429.682,95 kr. den 20. november 2000 har indfriet deres kautionsforpligtelse. Det bemærkes, at P ikke har haft særskilte bemærkninger til det forhold, at K ikke har betalt renter for perioden fra den 19. oktober til den 20. november 2000."

Ved dom afsagt af retten i Randers den 11. december 2001, jf. ovenfor side 34, blev K frifundet for P's krav om yderligere betaling.

o – o – o

Kendelse afsagt den 3. juli 2001 i sag nr. 503/2000 (Rådgivning i forbindelse med oprettelse af rateforsikring, indflydelse på efterløn og pension)

---

Klageren K, der var født i 1947, tegnede i foråret 2000 via pengeinstituttet P en rateforsikring i et forsikringsselskab koncernforbundet med P. Udbetalingerne skulle påbegyndes den 1. juni 2007. Indskuddet på 233.675 kr. var K's opsparing på to konti hos P.

I efteråret 2000 rettede K henvendelse til P og anførte, at udbetalingerne på rateforsikringen ville medføre en reduktion af K's efterløn og pension.

P udarbejdede den 18. september 2000 en beregning, hvorefter rateforsikringen var fordelagtig for K uanset en eventuel reduktion i efterløn.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle yde "kompensation for det beløb, som bliver fratrasket min efterløn og evt. folkepension til den tid. Eller at man flytter ratepensionen til den obligationskonto som beløbet kom fra".

P nedlagde påstand om principalt frifindelse, subsidiært ydelse af kompensation i det omfang, der måtte ske reduktion i K's efterløn.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Efter det foreliggende lægger Ankenævnet i overensstemmelse med K's forklaring til grund, at P's medarbejder i forbindelse med K's tegning af rateforsikringen i foråret 2000 på K's direkte forespørgsel oplyste, at udbetalingerne fra rateforsikringen ikke ville medføre nogen reduktion i hendes efterløn eller folkepension. Dette var efter de på rådgivningstidspunktet gældende regler ikke korrekt, og P's medarbejder begik derfor en fejl. Ankenævnet finder dog ikke tilstrækkeligt grundlag for at anse oplysningen som en tilsikring."

Tre medlemmer udtalte herefter:

"K har som følge af forkert rådgivning fra P's side tegnet rateforsikringen under forkerte forudsætninger. Vi finder derfor, at konsekvensen af den begåede fejl bør være, at P, såfremt K anmoder herom inden udløbet af den nedenfor angivne frist [8 uger fra afsigelsen af kendelsen], skal ophæve forsikringen uden omkostninger for K, således at denne stilles, som om forsikringen ikke var blevet tegnet."

To medlemmer udtalte:

"Vi lægger til grund, at tegningen af rateforsikringen var fordelagtig for K, selv om udbetalinger fra forsikringen vil medføre reduktion i hendes efterløn eller folkepension, og vi finder det på denne baggrund ikke sandsynliggjort, at K ville have undladt at tegne forsikringen, hvis hun havde fået korrekte oplysninger. Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 9. maj 2001 i sag nr.  
9/2001 (Overførsel til andet pengeinstitut af pantsatte konti uden panthavers accept.)

---

Den 3. januar 2000 underskrev klageren K's mor en pantsætningserklæring, hvorefter moderen gav K pant i to konti i pengeinstituttet P. P noterede pantsætningen samme dag.

Ved skrivelse af 21. februar 2000 orienterede en advokat P om, at han var blevet beskikket som samværges for K's mor. Advokaten anmodede P om at notere dette samt meddele, om der forelå en pantsætningserklæring. Den 22. s.m. fremsendte P kopi af pantsætningserklæringen af 3. januar 2000 til advokaten.

På advokatens anmodning fremsendte P den 12. juli 2000 indeståendet på K's mors konti til pengeinstituttet U. I januar 2001 anmodede K P om at bekræfte, at pantsætningen af 3. januar 2000 fortsat var noteret. P orienterede herefter K om flytningen af kontiene og henviste K til at rette henvendelse til advokaten.

Efter at K i januar 2001 havde indbragt sagen for Ankenævnet, anmodede K U om at oplyse, hvorvidt der var noteret pant i kontiene til fordel for K. U meddelte K, at henvendelse skulle rettes enten til P eller advokaten.

K indbragte sagen for Ankenævnet påstand om, at P skulle "tilbageføre ophævnningen eller at min pantsætning bliver noteret i det nye pengeinstitut for samme beløb og samme rettighed".

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"De to indlånskonti tilhørende K's mor var pantsat til K, og Ankenævnet finder, at en adgang for P til uden samtykke fra K at efterkomme anmodningen fra den advokat, som var blevet beskikket som samværges for moderen, om at overføre indeståenderne til U i hvert fald måtte forudsætte, at P over for U betingede overførselen af, at

pantsætningen blev noteret af U. Dette gælder, selv om P havde givet advokaten oplysning om pantsætningen. Ankenævnet finder derfor, at P skal anerkende at være erstatningsansvarlig for det tab, K måtte lide som følge af, at pantsætningen ikke måtte være blevet noteret af U."

o – o – o

Kendelse afsagt den 3. september 2001 i sag nr. 21/2001 (Værdipapirer, ordre om salg af mindre likvide aktier ved gennemsnitshandel afregnet til aktuel salgskurs)

---

Klageren K var tilknyttet pengeinstituttet P's PC bank og Online investering.

Af P's regler fremgik, at kunden ved Online investering kunne vælge mellem straks-handel og gennemsnitshandel. Ved en ordre om gennemsnitshandel afgivet en given dag inden kl. 10.30 ville handlen blive gennemført "som regel samme dag til et gennemsnit af de kurser, der har været handlet til på Københavns Fondsbørs i løbet af dagen indtil kl. 15.30". Af P's afregningsprincipper for gennemsnitshandel med danske aktier fremgik, at afregningskursen for mindre likvide papirer med en kursværdi under 40.000 kr. var medlemsgennemsnitskursen korrigeret for kurstillæg/-fradrag på 0,25. For mindre likvide papirer med en kursværdi mellem 40.000 og 400.0000 kr. var afregningskursen den aktuelle købs- salgskurs.

Den 21. december 2000 kl. 8.48 afgav K via onlinesystemet ordre om salg af 876 aktier i F. Junkers Industrier som gennemsnitshandel.

P gennemførte salget af K's papirer samme dag kl. 16.10, idet P overtog aktierne til kurs 100, hvor 600 aktier straks blev videresolgt over børsen til kurs 100 til et andet pengeinstitut.

Ved afregningen af handlen over for K anførte P, at man på grund af handelsbeløbets størrelse i det pågældende papir havde fraveget at handle til den officielle medlemsgennemsnitskurs. Ordren var handlet til den bedst opnåelige kurs ud fra de aktuelle handelspriser. Københavns Fondsbørs officielle medlemsgennemsnitskurs kl. 15.30 den pågældende dag havde været 107,32.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P blev tilpligtet at afregne handlen til gennemsnitskursen 107,32.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet K's påstand til følge.

Tre medlemmer udtalte:

"Det fremgår af P's regler for handel med værdipapirer – men ikke af P's regler for Online investering – at P anvender udtrykket gennemsnitshandel om alle andre handler end strakshandler og handler direkte på Københavns Fondsbørs, selv om disse andre handler efter reglerne i en række tilfælde, herunder ved handel som i det foreliggende tilfælde med mindre likvide aktier med en kursværdi over 40.000 kr., faktisk ikke afregnes til en gennemsnitskurs, men til den på handelstidspunktet aktuelle kurs (den bedst opnåelige kurs). Vi finder, at denne anvendelse af udtrykket gennemsnitshandel – der vil blive opfattet som synonymt med udtrykket gennemsnitskurshandel – er misvisende, og at dette efter omstændighederne må tillægges betydning i tilfælde, hvor det ved handelens indgåelse udtrykkeligt er aftalt, at handlen skal gennemføres som en gennemsnitshandel.

I det foreliggende tilfælde afgav K gennem P's onlinesystem ordre om salg af 876 aktier i F. Junkers Industrier som gennemsnitshandel, hvilket uden forbehold blev accepteret af systemet. K var derfor berettiget til at gå ud fra, at salget ville blive afregnet til den af P anvendte gennemsnitskurs - medlemsgennemsnitskursen kl. 15.30 – og efter det foran anførte findes P ikke at kunne påberåbe sig den afvigende bestemmelse i reglerne om handel med værdipapirer. Vi stemmer derfor for at tage K's påstand om, at aktiesalget skal afregnes til kurs 107,32 i stedet for til kurs 100, til følge. P skal herefter til K betale  $876 \times 7,32$  kr. med fradrag af kurtage 0,50% eller 6.380,26 kr."

To medlemmer udtalte:

"Af regelsættet for handel med værdipapirer, som er gældende i retsforholdet mellem K og P, fremgår, at der kan vælges mellem 3 handelsmetoder.

I afsnittet om gennemsnitshandel er det tydeligt anført, at der er en undtagelse, hvor likviditeten er dårlig. Hvorledes der forholdes med denne type aktiehandler fremgår klart af det efterstående skema, som der er henvist til.

Vi finder herefter ikke, at det kan kritiseres P, at disse tilfælde ikke er beskrevet i et særskilt afsnit i regelsættet.

Det afgørende må være, at K ved at gennemlæse regelsættet bliver gjort opmærksom på, at visse handler ikke kan gennemføres som en gennemsnitshandel.

Vi bemærker i den forbindelse, at K har oplyst, at der i P's onlinesystem er link til liste over klassificering af aktier, hvilket vi opfatter således, at det af listerne kan konstateres, hvilke aktier P opfatter som mindre likvide, og som derfor i h.t. regelsættet ikke kan handles til gennemsnitskurser.

Vi finder således ikke, at K berettiget kunne gå ud fra, at aktiesalget af de 876 F. Junckers Industrier kunne gennemføres til gennemsnitskurs.

Vi stemmer derfor for, at klagen ikke tages til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 6. november 2001 i sag nr.  
23/2001 (Fortolkning af aftale om rentefavør.)

---

Klagerne K1 og K2, der var ægtefæller og født i henholdsvis 1921 og 1924, havde hver en indekskonto hos pengeinstituttet P.

I november 1990 indgik K med P aftale om en særforrentning af indekskontiene, således at rentefavøren udgjorde 1¾%. Af aftalen fremgik, at rentefavøren ville "blive bibeholdt ved renteændringer i [P]. Dog forbeholder [P] sig ret til at indsnævre rentefavøren, såfremt [P] forhøjer den generelle rente på indekskontiene ekstraordinært."

I 1995 indførte P renteintervaller (renteknæk) for bl.a. indekskonti. I december 1995 afholdtes et møde med K1 om forrentningen, efter at K havde rejst indsigelse mod, at P beregnede K's rentesats med udgangspunkt i P's laveste sats.

K indbragte i januar 2001 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P med tilbagevirkende kraft skulle tilpligtes at yde en forrentning svarende til den rentesats, som kontienes indestående berettigede til med tillæg af 1¾% point.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"P's aktuelle rentesatser på henholdsvis 3,50%, 3,75% og 4,25% på indekskonti må som anført af K opfattes som P's generelle rentesatser for indestående afhængigt af størrelsen, idet rentesatserne er angivet uden særlige tillæg.

P er derfor i henhold til aftalen med K af 30. november 1990 forpligtet til at yde K en forrentning svarende til den rentesats, der gælder for størrelsen af K's indestående med tillæg af 1,75% point.

Ankenævnet finder, at den ændring i rentestrukturen, som P gennemførte pr. 1. januar 1995, ikke med sikkerhed kan betragtes som en sådan ekstraordinær renteforhøjelse, som efter aftalen kunne berettigede en indsnævring af K's rentefavør. Ankenævnet har herved lagt til grund, at rentesatsen for indestående op til 75.000 kr. ved ændringen faldt fra 3,75% p.a. til 3,25% p.a.

Det passerede på mødet i december 1995 må herefter betragtes som en genforhandling af aftalen af 30. november 1990, og P har ikke over for K's bestridelse godtgjort, at der blev truffet aftale om ændringer i det hidtil aftalte.

K havde derfor ikke særlig anledning til at sammenholde de rentesatser, der fremgik af de kontoudtog, de fik tilsendt, med P's generelle rentesatser, som de efter det oplyste først blev bekendt med i januar 2001."

o – o – o

Kendelse afsagt den 3. juli 2001 i sag nr. 51/2001 (Dankort, spørgsmål om groft uforsvarlig adfærd og om rettidig meddelelse, fortolkning af lovændring)

---

Klageren K mistede om natten søndag den 17. september 2000 sit hævekort og sit VisaDankort, der var tilknyttet en konto hos pengeinstituttet P. Efter at have forladt en restaurant konstaterede K, at hans pung, hvori såvel VisaDankortet som et hævekort var opbevaret, var bortkommet. I pungen beroede endvidere et stykke papir med PIN-koderne til kortene kamufleret som et telefonnummer. K oplyste, at pungen havde været i hans jakke, da han forlod restauranten, og at han opdagede, at pungen var borte, da han befandt sig på fortorvet foran restauranten kl. 2.15.

K spærrede kortet den 17. september 2000 kl. 16.24.

Forinden spærringen var K's hævekort misbrugt ved hævning af 5.000 kr. kl. 2.43. VisaDankortet var misbrugt ved fire transaktioner, hvoraf den første var foretaget kl. 3.00 og den følgende kl. 3.01. De to øvrige misbrug var foretaget kl. 13.46 og 13.51.

P meddelte K, at K hæftede for det samlede misbrug.

K indbragte sagen Ankenævnet med påstand om, at P skulle frafalde eller nedsætte hans hæftelse.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Efter § 11, stk. 3, nr. 3, i lov nr. 414 af 31. maj 2000 om visse betalingsmidler hæfter brugeren med op til 8.000 kr. for tab ved andres uberettigede anvendelse af betalingsmidlet, hvis den til betalingsmidlet hørende PIN-kode har været anvendt, og "brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse". I relation til den tilsvarende bestemmelse i den tidligere betalingskortlovs § 21, stk. 3, nr. 2, som affattet ved lov nr. 184 af 23. marts 1992 har Ankenævnet for så vidt angår betalingskort med tilknyttet PIN-kode (navnlig dankort) med støtte i forarbejderne til denne lov, jf. FT

1991-92, A sp. 1174, i fast praksis lagt til grund, at uforsigtig omgang med PIN-koden, eksempelvis opbevaring af koden i kamoufleret form sammen med betalingskortet, ikke i sig selv kan anses for en groft uforsvarlig adfærd, og at den udvidede hæftelse således forudsætter, at der er udvist uagtsomhed såvel i forbindelse med kortets bortkomst som med hensyn til omgangen med koden. Der er ikke grundlag for at antage, at det i forbindelse med gennemførelsen af lov om visse betalingsmidler har været tilsigtet at ændre denne praksis, idet det tværtimod i forarbejderne til loven udtales: "Der er ved formuleringerne af reglerne i stk. 3 og 4 i øvrigt ikke tilsigtet ændringer i forhold til retspraksis efter betalingskortlovens regler. Det udvidede ansvar forudsættes som hidtidig kun at blive gjort gældende i et fåtal af tilfælde", jf. FT 1999-2000, lovforslag nr. 63 s. 24.

I det foreliggende tilfælde er der ikke grundlag for at fastslå, at K har udvist uagtsomhed i forbindelse med tyveriet af hans pung indeholdende bl.a. hans hævekort og hans VisaDankort, og den omstændighed, at K har udvist letsindighed ved i pungen tillige at opbevare en seddel, på hvilken koderne var noteret kamoufleret som et telefonnummer, kan efter det anførte ikke medføre, at K hæfter i medfør af lov om visse betalingsmidler § 11, stk. 3, nr. 3.

Efter lovens § 11, stk. 3, nr. 1, hæfter brugeren tillige med op til 8.000 kr., hvis den til betalingsmidlet hørende PIN-kode har været anvendt, og "brugeren har undladt at underrette udsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at koden er kommet til den uberettigedes kendskab". Efter den tilsvarende bestemmelse i den tidligere betalingskortlovs § 21, stk. 3, nr. 3, omfattede den udvidede hæftelse den situation, at kortindehaveren "har undladt at underrette kortudsteder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet". Efter denne bestemmelse havde kortindehaveren således ved kortets bortkomst pligt til at spærre kortet snarest muligt, selv om kortindehaveren var af den opfattelse, at besidderen af kortet ikke tillige kunne være kommet i besiddelse af PIN-koden. Baggrunden for den ændrede formulering må antages at være, at § 11, stk. 3, tillige omfatter betalingssystemer, der fungerer uden kort, jf. at den hidtidige formulering er opretholdt i stk. 4, nr. 1, der omfatter tilfælde, hvor der ikke har været anvendt PIN-kode, men en falsk underskrift. Efter Ankenævnets opfattelse taler stærke reale grunde for at opretholde den hidtidige retstilstand for så vidt angår betalingskort med tilknyttet PIN-kode, og nævnet finder derfor, at det – uanset formuleringen af stk. 3, nr. 1 – fortsat tillige må påhvile indehaveren af et betalingskort at spærre dette snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, idet undladelse heraf må anses for en groft uforsvarlig adfærd omfattet af stk. 3, nr. 3. Det bemærkes herved yderligere, at bestemmelsen om groft uforsvarlig adfærd (§ 21, stk. 3, nr. 2) også efter betalingskortloven havde betydning som supplement til bestemmelsen om underretningspligt ved kendskab til kortets bortkomst (§ 21, stk. 3, nr. 3).

I det foreliggende tilfælde blev K søndag den 17. september 2000 ca. kl. 02.15, da han stod uden for restauranten, klar over, at han havde mistet pungen med hævekortet og VisaDankortet. Når det bl.a. tages i betragtning, at K først skulle finde det telefonnum-

mer hos PBS, hvortil henvendelse om spærring kan ske uden for P's åbningstid, findes det ikke at kunne bebrejdes ham, at spærring ikke var sket, da de tre første hævnings – hævningserne den 17. september kl. 02.34, kl. 03.00 og kl. 03.01 – fandt sted. Derimod burde K have foranlediget kortet spærret, da de to sidste hævnings med Visa-Dankortet fandt sted den 17. september kl. 13.46 og kl. 13.51. Det samlede tab ved disse hævnings overstiger imidlertid ikke det beløb på 1.200 kr., som K hæfter for i medfør af lovens § 11, stk. 2.

Efter det anførte hæfter K for hvert af kortene alene i medfør af lovens § 11, stk. 2, for 1.200 kr. af tabet, og P skal derfor for så vidt angår misbruget af hævekortet indsætte 3.800 kr. på K's Totalkonto og for så vidt angår misbruget af VisaDankortet indsætte 6.528,50 kr. på K's Foliokonto med valør som nedenfor bestemt. [17. september 2000]"

o – o – o

Kendelse afsagt den 19. juni 2001 i sag nr.  
135/2001 ( Køb af norske kroner fejlagtigt afregnet til kursen på svenske kroner)

---

Klageren K købte den 7. marts 2001 i pengeinstituttet P 5.000 norske kroner i kontant valuta.

P afregnede fejlagtigt ekspeditionen i forhold til kursen på svenske kroner, der var 83,80, svarende til 4.190 kr. Kursen på norske kroner var 92,04. Af bilaget vedrørende handlen fremgik med håndskrift "Nkr 5.000,-". Af maskinafstemplingen fremgik under overskriften møntbetegnelse "SV.KR."

Den 14. marts 2001 konstaterede P fejlen og hævede 412 danske kroner på klagerens konto, svarende til kursforskellen.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 412 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Med stemmerne 3-2 tog Ankenævnet K's påstand til følge.

3 medlemmer udtalte:

"Vi finder ikke, at K burde have indset, at handlen blev afregnet på grundlag af en forkert kurs. Det bemærkes herved, at afregningsbeløbet ikke adskilte sig væsentligt fra en korrekt afregning, og at det alene af maskinafstemplingen fremgik, at afregningen skete på grundlag af kursen for svenske kroner, mens det med håndskrift tydeligt fremgik, at handlen vedrørte norske kroner."

2 medlemmer udtalte:

"Kursen på 83,8, som K's køb af norske kroner blev afregnet til den 7. marts 2001, berøede på en fejl. Vi finder, at K på baggrund af maskinafstemplingen på bilaget vedrørende handlen havde eller burde have indset dette. Herefter og da P berigtigede fejlen indenfor rimelig tid, findes K ikke at kunne gøre krav på afregning til den fejlagtige kurs, jf. herved princippet i aftalelovens § 32, stk. 1."

o – o – o

Kendelse afsagt den 3. september 2001 i sag nr. 144/2001 (Dankort, indsigelse mod hæftelse for hævninger, opsigelse af aftale om Visa/dankort)

---

Den 10. marts 2000 kl. 12.45 foranledigede klageren K sit Visa/dankort spærret som følge af kortets bortkomst. Kortet var tilknyttet K's konto hos pengeinstituttet P.

Der var den 10. marts 2000 i tidsrummet 10.52 til 12.31 foretaget 8 hævninger til i alt 8.198,25 kr. med kortet. Dette medførte et overtræk af K's konto på ca. 3.200 kr. Overtrækket blev inddækket den 16. marts 2000.

K meddelte P, at der var sket misbrug af hans kort, hvorfor P anmodede K om at redegøre herfor. K indleverede den ønskede redegørelse til P. Af denne fremgik, at K på en café havde mødt en person T, der efterfølgende muligt havde afluret K's PIN-kode. K og T var taget hjem til K. På et tidspunkt var K faldet i søvn, og da han vågnede var T væk. Herefter spærrede K kortet.

P anmodede herefter K om at redegøre for, hvilke af hævningerne, der ikke var foretaget af K. Ifølge P havde K herefter oplyst, at han ikke tidligere havde mødt T, men at de var faldet i snak og havde drukket sig fulde. P meddelte herefter K, at denne hæftede for alle hævninger.

I april 2001 indbragte K sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle dække uberettigede hævninger samt udstede et nyt Visa/dankort.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Det kan efter det foreliggende ikke fastslås, om og i givet fald i hvilket omfang der den 10. marts 2000 skete et misbrug af K's Visa/dankort. Allerede som følge heraf tages K's påstand om godtgørelse for uberettigede hævninger ikke til følge."

3 medlemmer udtalte herefter:

"Overtrækket som følge af hævningerne den 10. marts 2000 blev inddækket den 16. samme måned, og der foreligger ikke oplysninger om, at K i øvrigt skulle have misligholdt sit engagement med P. Vi finder ikke, at K's forhold i forbindelse med, at han foranledigede kortet spærret den 10. marts 2000 og i forlængelse heraf gjorde indsigelse imod transaktioner, i sig selv kunne begrunde, at P ophævede eller opsagde sin aftale med K om Visa/dankort. Herefter, og da P ikke har henvist til andre forhold, finder vi, at K's påstand om udstedelse af et nyt Visa/dankort bør tages til følge, selv om K efter det oplyste ikke tidligere har anmodet herom."

2 medlemmer udtalte:

"Vi finder, at K i forbindelse med spærringen af Visa/dankortet den 10. marts 2000 og fremsættelsen af krav om godtgørelse for uberettigede hævnninger har handlet på en måde, som berettigede P til at hæve aftalen om Visa/dankort, således at P, hvis K dengang havde fremsat anmodning om udstedelse af et nyt kort, havde været berettiget til at afslå anmodningen. Hvorvidt P i dag vil udstede et Visa/dankort til K, beror på en kreditvurdering, som Ankenævnet ikke kan efterprøve. Vi stemmer derfor for heller ikke at tage denne del af klagen til følge."

P har meddelt, at P ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 26. september 2001 i sag nr. 150/2001 (Ansvar for manglende overførsel af stempel, hvor nyt realkreditlån ikke blev lyst senest samtidig med aflysning af indfrieede realkreditlån.)

---

I forbindelse med klagerne K's køb af en fast ejendom med overtagelse 1. september 2000 skulle der optages to realkreditlån på henholdsvis 1.256.000 kr. og 1.238.000 kr. Det var forudsat, at der kunne ske stempeloverførsel af 28.600 kr. fra et indestående realkreditlån, der skulle indfries.

K var ved handlen repræsenteret af advokat; pengeinstituttet P var K's pengeinstitut.

P fremsendte den 7. august 2000 realkreditpantebrevene til K's advokat med anmodning om, at pantebrevene blev lyst samtidig med skøde på ejendommen. Det fremgik af pantebrevene, at stemplet var reduceret ved overførsel fra det bestående pantebrev.

Den 2. oktober 2000 blev det indfrieede realkreditpantebrev aflyst af tingbogen.

Den 23. oktober 2000 fremsendte K's advokat skøde og de to realkreditpantbreve til tinglysning. Tinglysningskontoret afkrævede K's advokat fuld stempel af pantebrevene som følge af, at det pantebrev, hvorfra stempel var forudsat overført, var aflyst.

P refunderede kulancemæssigt 9.700 kr. af det tabte stempelbeløb, idet P fejlagtigt havde anset det for muligt at reducere stemplingen af pantebrevet på 1.238.000 kr. med afgiftsbeløbet af 644.000 kr.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P blev tilpligtet at betale 18.900 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet finder det godtgjort, at P – også selvom K's professionelle rådgiver måtte have pådraget sig et medansvar - i forbindelse med ekspeditionen af de to realkreditpantebreve har pådraget sig et erstatningsansvar ved at undlade at sikre sig, at stempeloverførsel kunne ske. P bør derfor betale K det mistede stempel på 18.900 kr."

o – o – o

Kendelse afsagt den 25. oktober 2001 i sag nr. 188/2001 (Spørgsmål om tilbagebetaling af gebyr for påførsel af rykningspåtegning på pantebrev, der indeholdt sædvanlig omprioriteringsklausul.)

---

Klageren K var debitor i henhold til et pantebrev tilhørende pengeinstituttet P. Pantebrevet indeholdt sædvanlig omprioriteringsklausul, hvorefter det respekterede optagelse af realkreditlån mod, at nettoprovenuet anvendtes til nedbringelse af prioriteterne i prioritetsorden.

P opkrævede i forbindelse med, at klageren primo 2001 gennemførte en omprioritering, et gebyr på 600 kr. for påførsel af respektpåtegning på P's pantebrev. P modtog gebyret den 6. april 2001.

Den 24. april 2001 afsagde Sø- og Handelsretten dom i en sag anlagt af Forbrugerombudsmanden mod et pengeinstitut. Forbrugerombudsmandens påstand under sagen var, at retten skulle nedlægge forbud over for pengeinstituttet efter markedsføringslovens § 1, således at pengeinstituttet ikke kunne betinge afgivelse af respektpåtegning af pantsætterens betaling af gebyr i tilfælde, hvor respektpåtegningen blev givet i overensstemmelse med en sædvanlig omprioriteringsklausul. Sø- og Handelsretten tog Forbrugerombudsmandens påstand til følge. Dommen blev herefter anket til Højesteret.

K indbragte den 17. maj 2001 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbagebetale gebyret på 600 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge.

3 medlemmer udtalte:

"I pengeinstitutternes og Pengeinstitutankenævnets praksis har det hidtil været anset for berettiget, at et pengeinstitut, der er indehaver af eller administrerer et pantebrev med sædvanlig omprioriteringsklausul, hos pantsætter opkræver et rimeligt gebyr for det arbejde, der er forbundet med ekspedition af en respektpåtegning. Den omstændighed, at SØ- og Handelsretten ved dommen af 24. april 2001 har antaget, at pant-haver ikke er berettiget til at betinge sig gebyr for en sådan respektpåtegning, kan efter vores opfattelse – uanset om dommen måtte blive stadfæstet i Højesteret – ikke medføre, at P er forpligtet til at tilbagebetale det i denne sag opkrævede gebyr på 600 kr., som uden indsigelse eller forbehold blev betalt af K forud for afsigelsen af SØ- og Handelsrettens dom. Vi stemmer derfor for ikke at tage klagen til følge."

2 medlemmer udtalte:

"Vi finder, at SØ- og Handelsrettens dom, såfremt den stadfæstes af Højesteret, må have som konsekvens, at pengeinstitutterne er forpligtet til at tilbagebetale opkrævede gebyrer for respektpåtegning, der er afgivet i henhold til sædvanlige omprioriteringsklausuler, alene begrænset af reglerne om forældelse. Vi finder dog, at pengeinstitutterne må være berettiget til at afvente udfaldet af den for Højesteret verserende sag, og vi stemmer derfor for alene at frifinde P for tiden."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 11. december 2001 i sag nr.  
193/2001 (Homebanking, spørgsmål om ordre om køb af aktier var afgivet.)

---

Klageren K var tilknyttet pengeinstituttet P's pc-bank.

Den 23. februar 2001 solgte K via pc-banken 500 stk. Alm. Brand Bank aktier. P fremsendte samme dag fondsnota vedrørende handlen. Samme dag indtastede K ordre om køb af aktier i Teledanmark. I denne forbindelse fremkom et skærm billede benævnt kvittering, hvoraf fremgik, at K havde ønsket at købe for 28.000 kr. Teledanmark aktier. Det var anført, at handlen blev foretaget samme dag. K udskrev skærm billedet.

Det viste sig efterfølgende, at handlen ikke var effektueret. P oplyste med hensyn til det af K fremlagte print af skærm billede, at K havde undladt at godkende de indta-

stede oplysninger vedrørende købet af Teledanmark aktierne, hvorfor handlen ikke var effektueret.

Den 24. april 2001 rettede K henvendelse til P om den manglende effektivering af købet af Teledanmark aktierne.

Det fremgik af sagen, at kursen på Teledanmark aktier den 23. februar 2001 var omkring 276; den 24. april 2001 var kursen omkring 323.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle yde erstatning.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ankenævnet finder, at skærbilledet, der bærer overskriften "kvittering", og som K udskrev efter indtastningen af ordren, var egnet til at bibringe K den opfattelse, at ordren var afgivet.

K, der hverken modtog fondsnota vedrørende ordren eller blev debiteret købesummen for aktierne, burde imidlertid have rettet henvendelse til P om den manglende gennemførelse af ordren tidligere end sket. Som følge af den udviste passivitet tages klagen ikke til følge."

o – o – o

Kendelse afsagt den 6. november 2001 i sag nr. 197/2001 (Helkundebetragtning, krav om pant i forbindelse med ændring i engagementsomfang.)

I september 1999 ydede pengeinstituttet P klageren K og dennes ægtefælle H et billån på 172.000 kr. P krævede ikke sikkerhed under hensyn til engagementets samlede omfang med K og H. Af gældsbevets almindelige bestemmelser fremgik, at P ved fastsættelsen af vilkår for det indgåede engagement havde lagt vægt på det samlede forretningsomfang med debitor. Blev der foretaget ændring i omfanget, uden at dette var aftalt, forbeholdt P sig ret til samtidig at ændre aftalevilkårene.

I foråret 2001 overtog et andet pengeinstitut K's og H's engagement med P, dog ikke billånet.

P krævede herefter pant i bilen, og H underskrev dokumenter til brug herfor. Udgifterne hertil (stempel m.v.) udgjorde 4.400 kr., som P hævede på K's og H's fælles konto hos P.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at K ønskede at bibeholde sit "billån i banken uden at skulle betale de ca. 4.400 kr."

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Af pkt. 3 i gældsbrevets generelle almindelige bestemmelser fremgår, at der ved fastsættelsen af vilkårene for lånet af indklagede er lagt vægt på det samlede forretningsomfang, og at indklagede ved debtors ensidige ændringer heri "forbeholder .... sig ret til samtidig at ændre aftalevilkårene, herunder renten".

Ankenævnet finder, at bestemmelsen er uigennemsigtig og upræcis, hvorfor klageren ikke kan anses for bundet af denne. Indklagedes krav om pantesikkerhed med de heraf for klageren forbundne udgifter er derfor afgivet med urette, hvorfor indklagede skal refundere klageren de opkrævede gebyrer.

Det bemærkes, at Ankenævnet finder, at H's underskrift af dokumenter om sikkerhedsstillelse ikke afskærer klageren fra at søge de debiterede gebyrer tilbagebetalt."

o – o – o

Kendelse afsagt den 6. november 2001 i sag nr. 216/2001 (Afslag på etablering af beboerindskudslån sikret ved kommunegaranti under henvisning til registrering i RKI.)

---

Klageren K var kunde i pengeinstituttet P. I forbindelse med K's flytning afslog P K's anmodning om et beboerindskudslån, for hvilket en kommune havde erklæret at ville stille kaution. Baggrunden for P's afslag var, at K var registreret i RKI.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilpligtes at yde beboerindskudslånet.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Efter §§ 56-58 i lov om individuel boligstøtte er en kommune i visse tilfælde forpligtet til at yde lån til betaling af beboerindskud. Efter lovens § 59 kan kommunen endvidere uden for de tilfælde, hvor man er forpligtet hertil, bestemme, at der ydes lån til eller stilles kaution til optagelse af lån til betaling af beboerindskud.

Det forhold, at en kommune yder støtte efter lovens § 59 i form af kautionstilsagn, kan ikke medføre, at et pengeinstitut herefter er forpligtet til at imødekomme en ansøgning om at yde et lån til betaling af beboerindskud.”

o – o – o

Kendelse afsagt den 21. november 2001 i sag nr. 286/2001 (Skødedeponeringskonto, særlig aftale om tilbageholdelse af beløb til sikkerhed for udbedring af mangler.)

---

Klagerne K indgik i februar 2001 aftale om køb af et nyopført rækkehus med overtagelse 1. maj 2001.

Den 11. april 2001 blev der oprettet et tillæg til købsaftalen med sælger vedrørende fejl og mangler ved ejendommen, som skulle udbedres inden overtagelsen.

Ultimo maj/primus april 2001 underskrev K og sælger skøde vedrørende ejendommen. Det fremgik, at en af K stillet bankgaranti skulle afløses af en kontant deponering, som skulle finde sted hos pengeinstituttet P, der var sælgers pengeinstitut. Det fremgik yderligere, at de i tillægget til købsaftalen opregnede mangler skulle være udbedret inden overtagelsesdagen. Blev der på overtagelsesdagen konstateret mangler, var K berettiget til at foretage tilbageholdelse i købesummen, svarende til udgifterne ved udbedring af de konstaterede fejl og mangler.

Den 2. maj 2001 deponerede K hos P 1.485.000 kr.

Ved skrivelse af 23. maj 2001 meddelte K's advokat P, at skødet nu var tinglyst anmærkningsfrit, hvorfor det deponerede beløb med fradrag af den medvirkende ejendomsmæglers tilgodehavende samt 100.000 kr. vedrørende ikke udbedrede mangler kunne frigøres til sælger. De 100.000 kr. skulle henstå deponeret, indtil manglerne var udbedret.

Den 28. maj 2001 meddelte P K's advokat, at hele det deponerede beløb var frigivet til sælger.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P blev tilpligtet at tilbageføre principalt 100.000 kr., subsidært 50.000 kr. til deponeringskontoen, indtil de konstaterede fejl og mangler var udbedret af sælger.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog K's påstand til følge med disse bemærkninger:

"Ved K's advokats skrivelse af 23. maj 2001 om frigivelse af den deponerede købesum blev P bekendt med, at der efter K's advokats opfattelse bestod en ret for K til at tilbageholde 100.000 kr. af købesummen til sikkerhed for mangler.

Ankenævnet finder derfor, at P, før købesummen blev frigivet til sælger, burde have rettet henvendelse til advokaten, således at denne fik lejlighed til indenfor en relativ kort frist at fremlægge dokumentation for tilbageholdsretten.

Ved at have undladt dette finder Ankenævnet, at P har pådraget sig ansvar for manglerne, der fremgår af tillægget til købsaftalen, for et beløb op til 100.000 kr.

Ankenævnet finder herefter, at P bør tilbageføre 100.000 kr. af deponeringen eller over for K påtage sig at indestå for udbedring af de pågældende mangler."

o – o – o

Kendelse afsagt den 20. december 2001 i sag nr. 290/2001 (Opgørelse af selvpensioneringskonto uden kontohavers samtykke, bekendtgørelse nr. 302 af 2. maj 2000)

---

Klageren K, der var født den 24. februar 1939, havde i 1976 oprettet en selvpensioneringskonto hos pengeinstituttet P. Bindingsperioden udløb ved K's fyldte 60. år, dvs. den 24. februar 1999.

Efter at K i april 1999 var overgået til efterløn, afholdtes et møde hos P, hvor P foreslog, at K lod selvpensioneringskontoen stå indtil K's fyldte 70. år. K fulgte rådet.

I februar måned 2001 overførte K sit engagement til et andet pengeinstitut. P opgjorde i denne forbindelse selvpensioneringskontoen under henvisning til bekendtgørelse nr. 302 af 2. maj 2000.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale "en dekort for tidsrummet op til jeg bliver 70 år".

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet tog P's påstand til følge med disse bemærkninger:

"P's anbefaling på mødet i april 1999 om, at K kunne "lade selvpensioneringskontoen stå", indtil hun fyldte 70 år, må forstås som en anbefaling om ikke at ophæve kontoen, idet K herved efter de dagældende regler kunne opnå ikke at skulle betale indkomstskat, men alene realrenteafgift af afkastet på kontoen. Den indgåede aftale kan derimod ikke forstås således, at bindingsperioden blev forlænget indtil K's fyldte 70.

år, hvilket næppe heller var muligt, allerede fordi den oprindelige bindingsperiode var udløbet i februar 1999.

Ved gennemførelsen af bekendtgørelse nr. 302 af 2. maj 2000, der trådte i kraft den 15. maj 2000, blev det bestemt, at fritagelsen for indkomstbeskatning af afkast på selvpensioneringskonti kun gælder indtil det aftalte eller tidligst mulige udbetalings-tidspunkt, jf. § 2, stk. 2. Dette indebar, at K's selvpensioneringskonto skulle ophæves, hvilket efter det oplyste skulle være sket senest ved udgangen af 2000. P var derfor forpligtet til at ophæve kontoen, da man i forbindelse med overførselsanmodningen opdagede, at dette ved en fejl endnu ikke var sket.

Da ophævelsen af K's selvpensioneringskonto således skyldes en ændring af reglerne for sådanne konti og ikke en fejl begået af P, kan klagen ikke tages til følge."

o – o – o

**VEDTÆGTER**  
**FOR**  
**PENGEINSTITUTANKENÆVNET**

**§ 1**

Pengeinstitutankenævnet er oprettet af Den Danske Bankforening, Danmarks Sparekasseforening, Sammenslutningen Danske Andelskasser og Forbrugerrådet.

**§ 2**

Stk. 1. Ankenævnet behandler klager over danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber. Klager over grønlandske og færøske pengeinstitutter er ikke omfattet af Ankenævnets kompetence. Ankenævnet behandler endvidere klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter, herunder grønlandske og færøske. (De nævnte institutter og selskaber er i det følgende dækket af ordet "pengeinstitutter").

Stk. 2. Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Stk. 3. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt udenfor Ankenævnets kompetence.

**§ 3**

Stk. 1. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold etableres.

Stk. 2. Det er en betingelse for behandling af en klage, at klageren forgæves ved henvendelse har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med pengeinstituttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt pengeinstituttet har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren.

#### § 4

Stk. 1. Uden for Ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.

Stk. 2. Afviser Ankenævnet i medfør af stk. 1 at behandle en klage, skal det oplyse klageren om den relevante myndighed eller det relevante anke- eller klagenævn.

#### § 5

Stk. 1. Ankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Stk. 2. Så længe en sag verserer for Ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de af klagen omfattede spørgsmål.

#### § 6

Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Ankenævnet i henhold til §§ 2-5, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrunder overfor klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for Ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

#### § 7

Stk. 1. Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i Ankenævnet.

Stk. 2. En afvisning i henhold til stk. 1 skal ledsages af oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

#### § 8

Stk. 1. Klager indgives skriftligt til Ankenævnets sekretariat. Ankenævnet kan foreskrive, at der benyttes en særlig blanket. Sekretariatet har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet samt at forberede klagesagerne til Ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give sam-

tykke til, at pengeinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

Stk. 2. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet med anmodning om en udtalelse det pågældende pengeinstituts direktion en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er direktionen bekendt. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen.

Stk. 3. Hvis pengeinstituttet ikke inden 5 uger efter modtagelsen har fremsendt en udtalelse til Ankenævnet, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre sekretariatet på pengeinstituttets anmodning har forlænget fristen.

Stk. 4. Klageren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Ankenævnsbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis pengeinstituttet under sagens behandling opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne.

## § 9

Stk. 1. Ankenævnet kan i særlige tilfælde efter en parts anmodning eller af egen drift indkalde parterne til mundtlig forhandling. Såfremt klageren uden oplyst lovligt forfald udebliver fra en sådan forhandling eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan Ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis pengeinstituttet udebliver eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.

Stk. 2. Ankenævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser.

## § 10

Stk. 1. Ankenævnets kendelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter afgørelsen. Der gives normalt en frist på 4 uger til opfyldelse af kendelsen. Klageren orienteres samtidig om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 2. Ankenævnets kendelser sendes endvidere til Finanstilsynet og i anonymiseret form, jf. stk. 4, til Forbrugerklagenævnet.

Stk. 3. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes Finanstilsynet og Forbrugerklagenævnet. Ankenævnets offentliggørelse af kendelser sker uden angivelse

af parternes identitet, og Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentlighedsreglerne.

Stk. 4. Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets kendelser, dog med undtagelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler derfor.

Stk. 5. Ankenævnets medlemmer, Forbrugerklagenævnet og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

## § 11

Stk. 1. Når Ankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af enhver af parterne - af pengeinstituttet dog med den i stk. 2 angivne begrænsning - indbringes for domstolene.

Stk. 2. Et pengeinstitut kan tilslutte sig Ankenævnet med den virkning, at det er bundet af Ankenævnets kendelser, medmindre det inden 4 uger efter Ankenævnets afsendelse af den enkelte kendelse skriftligt meddeler Ankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

Stk. 3. Et pengeinstitut, der har tilsluttet sig Ankenævnet i henhold til stk. 2, kan ved skriftlig opsigelse til Ankenævnets sekretariat udtræde heraf med et varsel på 6 måneder til et kalenderårs udløb.

## § 12

Stk. 1. Finansrådet og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover formanden og op til to næstformænd, der alle skal opfylde betingelserne for udnævnelse til landsdommer.

Stk. 2. Hvad der i disse vedtægter bestemmes om formanden og dennes kompetence finder tilsvarende anvendelse på næstformanden for så vidt angår de sager, i hvis behandling denne skal deltage, deltager eller har deltaget.

Stk. 3. Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år.

Stk. 4. Organisationerne fastsætter Ankenævnets forretningsorden. Bestemmelsen i stk. 2 finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 5. Til Ankenævnet tilknyttes et sekretariat. Organisationerne ansætter sekretariatschefen.

### **§ 13**

Stk. 1. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 12, stk. 1, nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og pengeinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én pengeinstitutrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to pengeinstitutstemmer.

Stk. 2. Ankenævnets kendelser skal være skriftlige. Kendelserne skal være ledsaget af en begrundelse og skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette på mindretallets begæring anføres i afgørelsen, og mindretallet kan i kendelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. En repræsentant fra Forbrugerklagenævnet skal til enhver tid have adgang til uden stemmeret at deltage i møderne.

### **§ 14**

Stk. 1. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

1. den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
2. den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
3. der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende noget af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette Ankenævnets formand herom.

Stk. 3. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person som følge af bestemmelsen i stk. 1 ikke kan deltage i behandlingen af en sag.

## § 15

Formanden for Ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori Ankenævnet har truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

1. lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller
2. nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under ankenævnsbehandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

## § 16

Stk. 1. Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 9, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet. Klageren skal dog altid betale et gebyr på 100 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får helt eller delvis medhold.

Stk. 2. Ankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter § 9, stk. 1, godtgøre klagerens rejseudgifter m.v., når særlige grunde taler derfor.

## § 17

Finansrådet fastsætter regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.

## § 18

Ændring af vedtægter med tilhørende protokollat sker ved aftale mellem Finansrådet og Forbrugerrådet og skal godkendes af Forbrugerklagenævnet.

## § 19

Disse vedtægter med tilhørende protokollat, der er godkendt af Forbrugerklagenævnet, træder i kraft den 1. januar 1989.

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

Foranstående vedtægter indeholder ændringer pr. 1. januar 1995.