

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING for 2009

***København
april 2010***

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	5
4.	Ankenævnets hjemmeside	9
5.	Statistik	10
6.	Domme afsagt i 2009 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	13
7.	Udvalgte afgørelser fra 2009	15

Bilag:

Vedtægter for Pengeinstitutankenævnet.....	46
--	----

1. Formandens bemærkninger

Som det fremgår af de statistiske oplysninger i årsberetningens afsnit 5, modtog Ankenævnet i 2009 1304 klager. Dette er en stigning på 129 % i forhold til 2008 (569) og det største antal nye sager siden Ankenævnets etablering.

Den voldsomme stigning i antallet af klager til Ankenævnet må overordnet tilskrives finanskrisen. De voldsomme fald i aktiekurserne har, som også anført i årsberetningen for 2008, givet grobund for klager fra kunder, som mener, at de i forbindelse med køb af værdipapirer har modtaget forkert eller utilstrækkelig rådgivning om risikoen ved produktet. Her tænkes f.eks. på pengeinstitutters rådgivning i forbindelse med salg af Scandinotes obligationer, PlusInvest obligationer samt investeringsbeviser i hedge afdelinger. I 2009 har Ankenævnet også oplevet en voldsom stigning i klager over forhold vedrørende garantindskud. Baggrunden for disse klager har dels været begivenheder i forbindelse med Løkken Sparekasses økonomiske sammenbrud, dels flere garantsparekassers beslutning om midlertidigt at suspendere garanters mulighed for at få garantindskud udbetalt.

Det fremgår af de statiske oplysninger, at nævnet i 2009 afsagde kendelse i 313 sager. Ved disse afgørelser fik klageren helt eller delvis medhold i 52 sager eller 17 % af sagerne, pengeinstituttet fik medhold i 225 sager eller 72 % af sagerne, mens 36 sager eller 11 % af sagerne blev afvist. De tilsvarende tal var i 2008 10 %, 80 % og 10 %.

I 17 af de 313 sager, i hvilke nævnet har afsagt kendelse, har pengeinstituttet delvis imødekommet klagen under sagens forberedelse. Sagen for nævnet har således drejer sig om yderligere krav, hvor nævnet gav pengeinstituttet medhold i, at klageren ikke har yderligere krav. Medregnes disse 17 sager, har klagerne fået helt eller delvis medhold i 69 af de 313 sager, i hvilke der blev afsagt kendelse, eller i 22 % af disse sager (i 2008 23 %).

Hvis man vil give et samlet billede af, i hvilket omfang klagerne har fået noget ud af deres klage, må man imidlertid yderligere inddrage de sager, som er afsluttet af sekretariatet som opfyldt/forligt uden at være behandlet i selve nævnet. Det drejer sig i 2009 om 239 sager. I de i alt 644 sager, som blev afsluttet i 2009, har klagerne herefter helt eller delvis fået medhold i 308 sager, dvs. i 47 % af sagerne (i 2008 41 %), jf. også diagrammet i afsnit 5.

I 10 af de 52 sager, hvor Ankenævnet gav klageren helt eller delvis medhold, meddelte pågældende pengeinstitut, at man ikke ønskede at være bundet af nævnets afgørelse. Der er i forhold til de foregående år tale om en markant stigning, også når det tages i betragtning, at der er truffet flere afgørelser i favør af klagerne end tidligere. Af de 10 sager drejer 4 af sagerne sig om samme produkt, nemlig Jyske Banks formidling af investeringsbeviser i Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer.

Den 1. august 2009 fratrådte Ankenævnets hidtidige formand, højesteretsdommer dr. jur. Peter Blok. Peter Blok har været medlem af Ankenævnets formandskab siden etableringen af nævnet i 1988. Han blev formand for Ankenævnet den 1. april 1993.

Jeg finder anledning til på dette sted at rette en tak til Peter Blok for hans store indsats som nævnets formand – en indsats som på afgørende måde har bidraget til den respekt, som Ankenævnets virksomhed er omgærdet af.

2. Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere

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

Ankenævnet er i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter, jf. nærmere nedenfor. Ankenævnets vedtægter er optrykt som bilag til årsberetningen.

Ankenævnets hidtidige formand højesteretsdommer Peter Blok blev den 1. august 2009 afløst af højesteretsdommer Vibeke Rønne. Næstformand er landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret, og fra årsskiftet 2009/2010 er dommer Kari Sørensen, Retten på Frederiksberg, tillige udpeget som næstformand.

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 2009 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Afdelingschef Jesper Claus Christensen, Nordea Bank Danmark fra den 1. august 2009

Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank

Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank

Vicedirektør Niels Bolt Jørgensen, Nordea Bank Danmark

Underdirektør Ole Jørgensen, Danske Bank

Chefjurist Astrid Thomas, Lokale Pengeinstitutter

Vicedirektør Erik Sevaldsen, Danske Bank

Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank

Underdirektør Ole Simonsen, Nordea Bank Danmark indtil den 1. august 2009

Udpeget af Forbrugerrådet:

Rådsmedlem Hans Daugaard

Ankenævnsmedarbejder Tina Dhanda, Forbrugerrådet

Cand. polit. Søren Geckler fra den 1. august 2009

Økonom Carsten Holdum, Forbrugerrådet

Økonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet

Forbundskonsulent Jette Kammer Jensen, AOF indtil den 1. august 2009

Rådsmedlem Rut Jørgensen

Rådsmedlem Karin Ladegaard, Forbrugerrådet

Rådsmedlem Bent Olufsen, Forbrugerrådet
Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Boligselskabet Domea.

Ankenævnets sekretariat har i 2009 beskæftiget følgende medarbejdere:

Sekretariatschef, cand. jur. Henrik Davidsen
Specialkonsulent, cand.jur. Michael Brandt fra den 1. september 2009
Specialkonsulent, cand. jur. Heidi Egger
Sekretær Heidi Due
Sekretær Irene Ploug Larsen
Sekretær Lise Walther fra den 1. september 2009.

3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

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. Ankenævnet har afvist at være kompetent til at behandle en klage vedrørende Danmarks Nationalbank, jf. sag 100/2005.

Ankenævnets kompetence omfatter ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland og på Færøerne. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Grønlands Forbrugerklageudvalg, Grønlands Hjemmestyre. På Færøerne er der ikke etableret nogen ordning 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 ikke gælder udenlandske datterselskaber af danske pengeinstitutter.

Ankenævnet behandler ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold.

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

Ankenævnets er kun kompetent til at behandle en klage, såfremt den angår en konkret formueretlig tvist. Dette fremgår ikke direkte af vedtægterne, men følger af sammenhængen med lov om forbrugerklager. Dette indebærer, at forespørgsler og klager af anden art, herunder om tilsidesættelse af god pengeinstitutpraksis, ikke realitetsbehandles, medmindre der foreligger en naturlig sammenhæng mellem denne klage og en konkret formueretlig tvist.

Finanstilsynet behandler klager vedrørende overtrædelse af bekendtgørelse nr. 965 af 30. september 2009 om god skik for finansielle virksomheder.

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

Med hensyn til klager i sager, som verserer ved domstolene, følger det af retsplejelovens § 361, at vedkommende ret på begæring kan træffe bestemmelse om sagens henvisning til Ankenævnet. En klage, der er indsendt af en part uden rettens 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 ligeledes 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, såfremt man anser dette for forsvarligt.

4. Ankenævnets hjemmeside

På Ankenævnets hjemmeside, www.fanke.dk, omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning og arbejdsform. Hjemmesiden har også en vejledning vedrørende indgivelse af klage, og et klageskema, der enten kan printes direkte siden eller bestilles elektronisk, hvorefter sekretariatet fremsender det. Årsberetninger siden 1999 kan ses på hjemmesiden.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 7.000 afgørelser, som Ankenævnet har truffet. Søgning kan ske via fritekstsøgning, eller der kan søges via et emneregister. En søgning kan endvidere begrænses til kun at omfatte afgørelser truffet i en bestemt periode.

De afgørelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt. Det samme gælder afgørelser, der er udvalgt til offentliggørelse i Ankenævnets årsberetning. Afgørelser, hvor Ankenævnets sekretariat er blevet bekendt med en efterfølgende domstolsafgørelse, er ligeledes markeret, og dommen er tilgængelig via hjemmesiden.

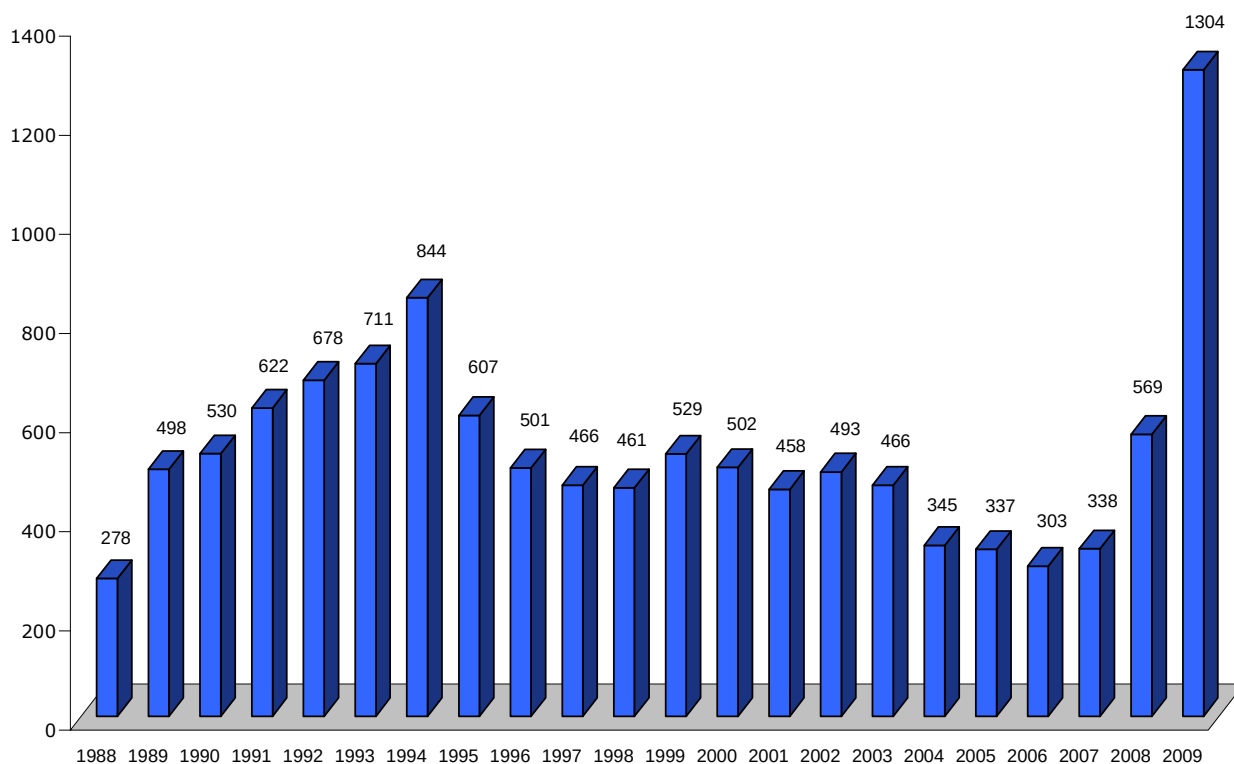
Der er mulighed for at tilmelde sig et nyhedsbrev og herved på e-mail modtage oplysning om nye afgørelser fra Ankenævnet.

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

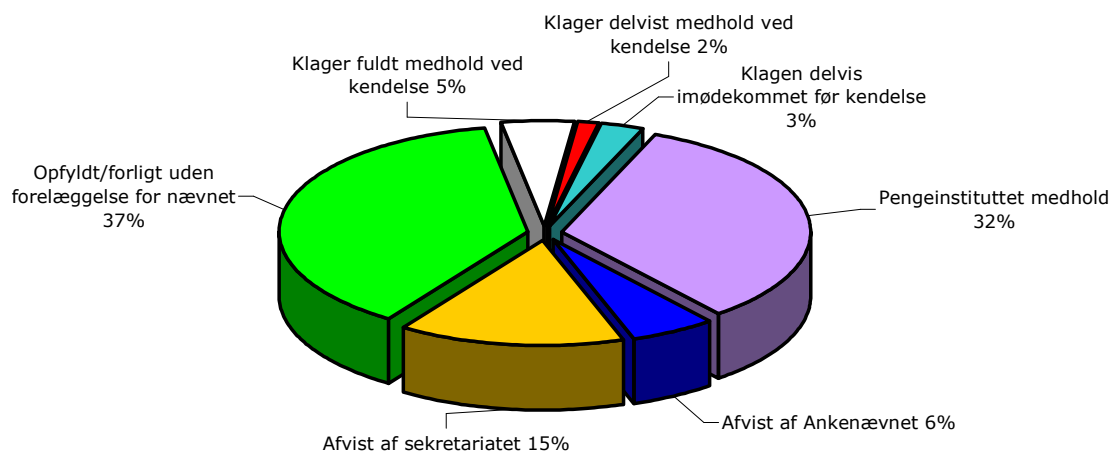
Der kan endvidere være anledning til at henlede opmærksomheden på hjemmesiden www.pengepriser.dk. På denne side kan der søges oplysninger om pengeinstitutternes priser.

5. Statistik

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



Af de 1304 sager, der blev modtaget i 2009, verserede 897 sager ved årets udgang. De resterende 407 sager blev sammen med 237 af de pr. 1. januar 2009 verserende sager (indkommet i 2008 eller tidligere) eller i alt 644 sager afsluttet i 2009. Af de 249 sager, som verserede pr. 1. januar 2009, verserede således stadig 12 sager ved udgangen af 2009. Fordelingen af de afsluttede sager fremgår af følgende figur:



Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2002-2009

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Overført fra året før	153	151	138	84	101	83	72	249
Modtagne i året	493	466	345	337	303	338	569	1304
Til behandling	646	617	483	421	404	421	641	1553
Trufne afgørelser:	341	315	263	197	218	206	221	313
Klager fuldt medhold	24	22	16	20	19	22	14	29
Klager delvist medhold	76	16	24	10	14	16	8	23
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt		27	27	31	34	37	28	17
Pengeinstituttet medhold	200	215	166	108	131	115	150	208
Afvist	41	35	30	28	20	16	21	36
Afsluttet af sekretariatet:	154	164	136	123	103	143	171	331
Opfyldt/forligt	113	125	101	96	71	110	112	239
Afvist	41	39	35	27	32	33	59	92
I alt afsluttede:	495	479	399	320	321	349	392	644
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	151	138	84	101	83	72	249	909

Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	4	7	3	3	5	6	1	10
---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

Det bemærkes, at der i oversigten fra og med 2003 er sket en opsplitning af "Klager delvist medhold".

I de 10 sager, hvor det indklagede pengeinstitut har meddelt, at det ikke ønsker at være bundet af nævnets afgørelse, som har givet klageren helt eller delvist medhold, har klageren i 3 tilfælde begæret bistand til sagens indbringelse for domstolene, jf. lov om forbrugerklager § 4, stk. 2.

Oversigt over trufne afgørelser i 2009 fordelt på indklaget pengeinstitut:

Alm. Brand Bank	4	Lollands Bank	1
Amagerbanken	8	Løkken Sparebank	1
Andelskassen Frederiks	1	Lån & Spar Bank	3
Andelskassen MidtVest	1	Max Bank	4
		MERKUR, Den Almennyttige An-	
Andelskassen Sønderjylland	1	delskasse	1
Andelskassen Varde	1	Middelfart Sparekasse	1
Arbejdernes Landsbank	6	Morsø Bank	14
bankTrelleborg (nu Sydbank)	1	Nordea Bank Danmark	27
Basisbank	2	Nordjyske Bank	1
Borbjerg Sparekasse	1	Nykredit Bank	7
BRFbank	4	Nørresundby Bank	2
Brørup Sparekasse	6	Ringkjøbing Landbobank	5
Carnegie Bank	1	Roskilde Bank	27
Danske Bank	48	Santander Consumer Bank	1
Den Jyske Sparekasse	2	Saxo Bank	4
Dexia Bank Denmark	1	Skjern Bank	1
DiBa Bank	2	Spar Nord Bank	8
Djurslands Bank	1	Sparbank	7
		Sparekassen for Nørre Nebel og	
Dronninglund Sparekasse	1	Omegn	1
E*TRADE Bank	2	Sparekassen Faaborg	3
Eik Bank Danmark	1	Sparekassen Hobro	4
FIH Erhvervsbank	1	Sparekassen Hvetbo	1
Finansbanken	3	Sparekassen Kronjylland	4
Fionia Bank	4	Sparekassen Sjælland	4
Forstædernes Bank	4	Sparekassen Østjylland	1
Fruering-Vitved Sparekasse	1	Swedbank	1
Frørup Andelskasse	1	Sydbank	17
GE Money Bank	1	Totalbanken	2
Handelsbanken	2	Tønder Bank	2
Hvidbjerg Bank	1	Vestfyns Bank	1
Jyske Bank	37	Vestjysk Bank	2
Kreditbanken	1	Vorbasse-Hejnsvig Sparekasse	1
Lokalbanken (nu Handelsbanken)	2	Aarhus Lokalbank	2

I 1 afgørelse var mere end et pengeinstitut indklaget, hvorfor der er 1 sag mere i denne opgørelse end i oversigten ovenfor vedrørende det samlede antal sager afgjort af nævnet.

6. Domme afsagt i 2009 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

6.1. Vestre Landsrets dom 14. april 2009, jf. Ankenævnets afgørelse af 10. maj 2007 i sag nr. 254/2006 (Krav om frigivelse af håndpantset ejerpantebrev)

Klagerne M og H, der var ægtefæller, udstedte i august 2001 et ejerpantebrev på 500.000 kr. med pant i deres fællesejede sommerhus. I samme forbindelse underskrev M og H håndpant sætningserklæring, hvorefter pengeinstituttet P til sikkerhed for opfyldelsen af M's forpligtelser af enhver art fik pant i ejerpantebrevet. Af de almindelige bestemmelser for pantsætningen fremgik, at pantet tillige tjente til sikkerhed for "pantsætters øvrige nuværende og fremtidige forpligtelser overfor banken".

I forbindelse med at M og H ønskede at afvikle deres engagement med P og i denne forbindelse få udleveret ejerpantebrevet, krævede P, at det samlede engagement, der oversteg ejerpantebrevets hovedstol, blev indfriet.

M og H indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle udlevere ejerpantebrevet mod betaling af ejerpantebrevets pålydende på 500.000 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

" Vi finder, at klagerne har krav på at få ejerpantebrevet udleveret mod betaling af 500.000 kr. svarende til ejerpantebrevets hovedstol. Vi har herved lagt vægt på, at der ikke er dokumenteret nogen udtrykkelig aftale om det modsatte, og at der i hvert fald for så vidt angår H er tale om et forbrugerforhold. Vi har endvidere lagt vægt på, at P ved pantsætningen ikke kunne forvente at oppebære et beløb, der overstiger ejerpantebrevets hovedstol.

Vi henviser i øvrigt til Ankenævnets praksis, således som denne er kommet til udtryk i sagerne 433/1995, 39/1998 og 304/2004.

Vi har ikke fornødent grundlag for at tage stilling til, på hvilken del af engagementet indfrielsesbeløbet bør afskrives".

Mindretallet udtalte:

"Det fremgår tydeligt af håndpant sætningserklæringen, at ejerpantebrevet ligger til sikkerhed for det samlede engagement. Det lægges til grund, at M og H blev gjort opmærksom på dette ved underskrivelse af håndpant sætningserklæringen og ved kreditudvidelserne. M og H må således antages at have været bekendt med, at ejerpantebrevet ikke ville blive frigivet, før hele engagementet var indfriet - og at P har tillagt dette betydning ved lånets etablering og de efterfølgende kreditudvidelser.

Det tillægges i denne forbindelse betydning, at M er direktør og H advokat. Der er ikke tale om uprofessionelle forbrugere men professionelle, som må antages at have forstået og accepteret, at ejerpantebrevet ikke ville blive udleveret, før det samlede engagement var indfriet.

Det bemærkes yderligere, at M lagde kr. 200.000 anparter i et anpartsselskab i depot, hvilket yderligere indikerer erhvervsaktivitet og dermed professionalisme.”

I afgørelsens konklusion blev det bestemt, at P skulle frigive ejerpantebrevet på 500.000 kr. mod betaling af hovedstolen på samme beløb.

P meddelte, at P ikke ønskede at være bundet af afgørelsen, hvorefter M og H indbragte sagen for domstolene.

Den 9. juli 2008 afsagde retten i Sønderborg dom i sagen. Retten frifandt P for kravet om udlevering af ejerpantebrevet.

M og H appellerede byrettens dom til landsretten.

Den 14. april 2009 afsagde Vestre Landsret dom i sagen. Af dommen fremgår:

”Landsrettens begrundelse og resultat:

Efter det klare indhold af håndpant sætningserklæringen tiltrædes det, at [M og H] har accepteret bestemmelsen om, at håndpant sætningen af ejerpantebrevet ske til sikkerhed for [M's] samlede gæld til [P],

Den pågældende bestemmelse er ikke usædvanlig, heller ikke i forhold til, at [H] deltog i at stille sikkerhed for sin ægtefælles gæld, og der foreligger endvidere ikke sådanne særlige forhold, at der er grundlag for at tilsidesætte erklæringen i medfør af bestemmelserne i aftalelovens § 33 eller § 36, jf. herved denne lovs § 38c.

Det tiltrædes derfor, at [M og H] ikke er berettiget til at få frigivet ejerpantebrevet alene mod betaling af dets hovedstol.

Landsretten stadfæster derfor dommen.”

7. Udvalgte afgørelser fra 2009

På de følgende sider er i forkortet form gengivet nogle af de i 2009 truffede afgørelser. Udvalget er foretaget af sekretariatschefen i samråd med formandskabet. Det er tilstræbt at medtage afgørelser, der er af en vis principiel og almindelig interesse, og som må formodes at være retningsgivende for Ankenævnets praksis.

En oversigt over de udvalgte afgørelser findes på de første sider. Afgørelserne er medtaget i nummerorden.

På Ankenævnets hjemmeside www.pengeinstitutankenævnet.dk, hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet, kan samtlige afgørelser ses.

Oversigt over udvalgte afgørelser

208/2008	Ændring fra variabel til fast grundrente som grundlag for beregning af udbetalinger på indekskonto.....	18
249/2008	Rådgivning i forbindelse med etablering af investeringskredit til brug for investering i investeringsbeviser.....	19
262/2008	Ejerpantebrev pantsat i henhold til alskyldserklæring samtidig med pantsætters påtagelse af kautionsforpligtelse.....	21
281/2008	Spørgsmål om erstatning for tab ved lånefinansieret køb af aktier i Roskilde Bank.....	22
331/2008	Erstatningskrav i forbindelse med, at et udleveret beløb i EUR ikke svarede til den købte mængde, spørgsmål om påregnelighed	23
389/2008	Krav om tilbageførsel af Visa-transaktion ved køb af mobiltelefon i forretning i Paraguay	24
453/2008	Investering i ScandiNotes II Senior, III Mezzanine, IV Mezzanine samt Kalvebod obligationer ved lav risikovillighed.....	25
470/2008	Ændring af rentereguleringsbestemmelse for prioritetslån tilsidesat	26
490/2008	Rådgivning om køb af ScandiNotes III Junior 2010/2015 obligationer ..	28
500/2008	Rådgivning om køb af ScandiNotes III Mezzanine 2010/2015 obligationer	30
515/2008	Spørgsmål om kaution for gammel gæld	32
35/2009	Rådgivning i forbindelse med indskud på garantkonto foretaget i 2005	33
58/2009	Rådgivning i forbindelse med erhvervelse af garantbeviser i perioden 2002-2008	34
71/2009	Spørgsmål om salg af værdipapirer i ratepensionsdepot til dækning af overtræk på ratepensionskonto under udbetaling.....	35
118/2009	Rådgivning i forbindelse med mindreårigs garantindskud	36
194/2009	Erstatning for tab ved investering i Jyske Invest Hedge Markedsneutral - Obligationer	37

240/2009	Beslutning om indefrysning af et garantindskud havde virkning for allerede opsagte beløb	38
259/2009	Spørgsmål om beslutning om indefrysning af garantkapital havde virkning for allerede opsagte beløb.....	40
397/2009	Rådgivning i forbindelse med mindreårigs placering af forsikringssum som garantindskud i 2006.....	40
517/2009	Belåning af friværdis i fast ejendom til køb af investeringsbeviser i BankInvest Højrentelande	41
531/2009	Rådgivning ved investering i Plus Invest 7 Index Super 2012, Plus Invest Råvarer Super 2013 og Plus Invest Plus 7 Index Super 2013	43
707/2009	Rådgivning ved investering i Plus Invest Plus 7 Index Super 2013	44

Kendelse afsagt den 27. marts 2009 i sag nr. 208/2008 (Ændring fra variabel til fast grundrente som grundlag for beregning af udbetalinger på indeksskonto)

Ægtefællerne M og H havde hos pengeinstituttet P hver seks indeksskontrakter. Udbetaling fra kontrakterne blev påbegyndt i 1998.

Den 16. februar 2004 valgte M at ændre udbetalingsvilkårene således, at beregningen af udbetalingen skete på basis af den faste grundrente på 4,25 % mod hidtil variabel grundrente.

Udbetalingen fra H's indeksskonto skete på grundlag af den faste grundrente.

I september 2007 rettede M henvendelse til P om udbetalingsperiodens længde, idet det viste sig, at udbetalingsperioden for begge ægtefæller ville blive kortere end den oprindelige fastsatte udbetalingsperiode på 10 år.

P oplyste, at baggrunden for ændringen af udbetalingsperiodens længde var, at grundrenten i størstedelen af udbetalingsperioden havde været større end indeksskontens faktiske forrentning.

I december 2007 modtog M sidste gang statens indekstillæg, mens H sidste gang modtog tillægget i maj 2008.

Af sagen fremgik, at P's rente for indeksskonti under udbetaling havde været lavere end den faste grundrente i størstedelen af udbetalingsperioden.

M og H indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle udbetale erstatning for manglende udbetaling af indekstillæg.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse af således:

"I forbindelse med, at udbetalingerne fra H's indeksskonto blev påbegyndt i begyndelsen af 1999, valgte H, at udbetalingernes størrelse skulle beregnes på grundlag af den faste grundrente på 4,25 % p.a. Heraf fulgte, at udbetalingsperioden ville have været mindst 10 år, såfremt den faktiske forrentning af indeksskontoen i udbetalingsperioden til stadighed havde været 4,25 % p.a. eller mere. Omvendt medførte en faktisk forrentning på under 4,25 % p.a., således som der har været tale om i størstedelen af udbetalingsperioden, at udbetalingsperioden blev mindre end 10 år. Ankenævnet finder ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at P i udbetalingsperioden af egen drift burde have tilrådt H at ændre udbetalingsvilkårene til udbetaling på grundlag af variabel grundrente med henblik på i størst muligt omfang at fastholde den aftalte udbetalingsperiode og dermed statens indekstillæg. Klagen tages derfor ikke til følge for H's vedkommende.

M valgte ved udbetalingernes påbegyndelse i juli 1998, at udbetalingernes størrelse skulle beregnes på grundlag af en variabel grundrente. Dette ændrede M i februar 2004 til udbetaling på grundlag af den faste grundrente på 4,25 %. I betragtning af, at den faktiske rente på dette tidspunkt kun var 1,5 % p.a., og at den faktiske rente gennem flere år havde været mindre end 4,25 %, måtte denne ændring anses for ufordelagtig for M, fordi den efter al sandsynlighed ville medføre en forkortelse af udbetalingsperioden med deraf følgende bortfald af statens indekstillaeg i de måneder, med hvilke udbetalingsperioden blev forkortet. Ankenævnet finder derfor, at P's medarbejder udtrykkeligt burde have frarådet M at foretage ændringen, og finder endvidere, at det efter de foreliggende oplysninger må lægges til grund, at dette ikke skete."

o – o – o

Kendelse afsagt den 4. marts 2009 i sag nr. 249/2008 (Rådgivning i forbindelse med etablering af investeringskredit til brug for investering i investeringsbeviser)

Klageren K, der er født i 1931, er kunde i pengeinstituttet P.

K underskrev den 1. juni 2007 en aftale om etablering af en investeringskredit med en kreditramme på 800.000 kr. ydet af P. Det fremgik, at K samtidig skulle indskyde et beløb på 200.000 kr., og at kreditten alene kunne anvendes til at investere i værdipapirer omfattet af P's investeringspakke vedrørende højrenteobligationer. De købte papirer skulle ligge til sikkerhed for kreditten.

På tidspunktet for etableringen af kreditten havde K en beholdning af 2 % skibskreditfondsoptioner 2007 til en kursværdi på ca. 844.000 kr. Samtidig med etableringen af investeringskreditten blev skibskreditfondsoptionerne solgt.

Den 6. juni 2007 afregnede P K's køb af for ca. 248.000 kr. i SydInvest Højrentelån, for ca. 497.000 kr. i SydInvest Virksomhedsobligationer og for ca. 248.000 kr. i Gudme Raaschou European High Yield.

I januar 2008 blev K kontaktet af P med anmodning om indbetaling af yderligere 75.000 kr., som følge af kursfald i de købte investeringsbeviser. K valgte at sælge investeringsbeviserne.

Den 23. januar 2008 blev K's investeringsbeviser solgt til en samlet kursværdi på ca. 889.000 kr.

K anmodede i marts P om at betale tabet ved salget af investeringsbeviserne opgjort til 114.675 kr. med tillæg af renteudgifterne på investeringskreditten opgjort til 32.082 kr. eller i alt 146.757 kr.. P afviste kravet.

Af K's kundeprofiloplysninger fremlagt under sagen fremgik, at tidshorisonten for K's depot var kort (1-3 år), og at risikovilligheden var høj. P anførte, at angivelsen af K's risikovillighed i forbindelse med mødet i juni 2007 var blevet ændret fra lav til høj. Det fremgik endvidere, at K i forbindelse med mødet havde givet udtryk for, at hun var indstillet på at løbe en lidt højere risiko.

De investeringsforeningsafdelinger, i hvilke K's midler blev investeret, kunne ifølge P betegnes som mellemrisiko.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle dække hendes tab opgjort til 146.757 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Det må lægges til grund, at omlægningen af K's værdipapirbeholdning og etableringen af investeringskreditten i juni 2007 fandt sted på initiativ af P's medarbejdere med henblik på, at K kunne opnå et større afkast. Ankenævnet finder, at K må have indset, at modstykket hertil var, at hun påtog sig en større risiko end hidtil, men finder samtidig, at det må lægges til grund, at K tilkendegav, at hun ikke var villig til at løbe nogen væsentlig risiko. Ankenævnet lægger i denne forbindelse vægt på, at det i P's kundeprofil under datoen 1. juni 2007 er anført, at K var indstillet på at løbe "en lidt højere risiko". Ankenævnet finder, at den gennemførte omlægning, som indebar dels køb af aktiebaserede investeringsbeviser, dels køb af virksomhedsobligationer og andre højtforrentede obligationer overvejende for lånte midler, ikke harmonerer hermed, idet denne omlægning indebar en væsentlig forøgelse af K's risiko. I kundeprofilen ændrede P da også K's risikoprofil fra "lav" til "høj", hvilket heller ikke harmonerer med, at K alene var villig til at påtage sig "en lidt højere risiko".

Efter en samlet vurdering finder Ankenævnet det herefter godtgjort, at rådgivningen af K i forbindelse med omlægningen af dennes værdipapirbeholdning og etablering af investeringskreditten i juni 2007 var vildledende eller mangelfuld, idet det ikke over for K – på trods af dennes tilkendegivne forudsætning om det modsatte – blev præciseret, at hendes risiko blev forøget væsentligt. Ankenævnet finder derfor, at P er erstatningsansvarlig over for K. Indklagede har ikke haft særskilte indsigelser mod K's opgørelse af sit erstatningskrav, og K's påstand tages herefter til følge."

Kendelse afsagt den 27. marts 2009 i sag nr. 262/2008 (Ejerpantebrev pantsat i henhold til alskyldserklæring samtidig med pantsætters påtagelse af kautionsforpligtelse)

Klageren K påtog sig i august 2007 en kautionsforpligtelse for et lån på 1,3 mio. kr. og en kassekredit med et maksimum på 350.000 kr. Vedrørende kassekreditte kautionerede K endvidere for et bevilget overtræk på 125.000 kr. med udløb ultimo 2007. Engagementet blev etableret i pengeinstituttet P, og debitor var T.

Samtidig med at K påtog sig kautionsforpligtelserne, underskrev K en håndpantsettningserklæring, hvorefter et ejerpantebrev på 1,7 mio. kr. med pant i K's faste ejendom blev håndpantset til P til sikkerhed for opfyldelse af enhver forpligtelse, som T's virksomhed havde eller måtte få over for P.

I december 2007 blev K som kautionist og pantsætter informeret om, at engagementet med T var i restance.

Pr. den 30. april 2008 opgjorde P sit tilgodehavende hos K i henhold til kautionen og pantsætningen til i alt 2.030.891,86 kr. K betalte beløbet med forbehold for tilbagebetaling.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbagebetale en del af det betalte beløb på 2.030.891,86 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Ankenævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at P burde have standset yderligere kreditgivning til T's virksomhed allerede den 10. august 2008. K's anbringende om, at han ikke hæfter for den efterfølgende gældsforøgelse, kan derfor ikke tages til følge.

Ankenævnet finder heller ikke, at de erklæringer om kaution og håndpantsettning, som K underskrev den 9. august 2007, kan forstås således, at K's hæftelse er begrænset til det håndpantsette ejerpantebrevs pålydende på 1.700.000 kr.

Gældsrevet vedrørende lånet på 1.300.000 kr. og kassekreditkontrakten vedrørende en kredit på 350.000 kr. blev underskrevet af K som selvskyldnerkautionist og håndpantsetter. Herudover påtog K sig ved særskilt kautionserklæring at hæfte som selvskyldnerkautionist for et bevilget overtræk på 125.000 kr. på kassekreditte. Endelig underskrev K – ligeledes den 9. august 2007 – en særskilt håndpantsettningserklæring, ved hvilket han håndpantsette ejerpantebrevet på 1.700.000 kr. til sikkerhed for enhver aktuel eller senere forpligtelse påhvillende T's virksomhed eller T.

Uanset at håndpantsettningserklæringen således var formuleret som en alskyldserklæring, finder Ankenævnet, at K efter sammenhængen havde føje til at opfatte håndpantsettningen som sket alene til sikkerhed for de samme gældsforhold, som

han havde påtaget sig at kautionere for, dvs. reelt som en sikkerhedsstillelse for de påtagne kautionsforpligtelser. K's samlede forpligtelse som kautionist kunne ikke overstige 1.775.000 kr., jf. lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 4, og efter det anførte var også hans forpligtelse som håndpantsetter begrænset til dette beløb.

P skal herefter til K tilbagebetale 2.030.891,86 kr. – 1.775.000 kr. eller 255.891,86 kr. Beløbet forrentes som nedenfor bestemt. [Datoen for klagens indgivelse til Ankenævnet.]”

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

o – o – o

Kendelse afsagt den 10. marts 2009 i sag nr. 281/2008 (Spørgsmål om erstatning for tab ved lånefinansieret køb af aktier i Roskilde Bank)

Pengeinstituttet P ydede i september 2006 klageren K et lån på 122.200 kr., for hvilket K købte 100 aktier i P til kurs 1.222.

Fra midten af 2007 skete der betydelige kursfald i P.

I sommeren 2008 kom P i økonomiske vanskeligheder og meddelte i august 2008, at P ikke længere opfyldte lovgivningens solvenskrav til et pengeinstitut. Handelen med P's aktier blev herefter suspenderet.

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

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

”Ankenævnet finder det kritisabelt, at P's medarbejder anbefalede K at optage lån i P til køb af aktier i P. Ankenævnet finder det ligeledes kritisabelt, at medarbejderen gjorde køb af aktier i P til en betingelse for at nedsætte renten på K's øvrige lån.”

Flertallet udtalte herefter:

”Vi finder, at de nævnte forhold ikke i sig selv kan føre til, at banken er erstatningsansvarlig over for K. Vi finder heller ikke grundlag for at fastslå, at P's medarbejder på anden måde begik ansvarspådragende fejl ved sin rådgivning af K, hvorved bemærkes, at denne hverken kunne være uvidende om den risiko, der er forbundet med investering i aktier, eller om den yderligere risiko, en lånefinansiering af investeringen indebærer.

K har anført, at P's medarbejder på et tidspunkt, hvor kursen på aktierne var ca. 1.100, frarådede ham at sælge aktierne. Selvom dette måtte være tilfældet, finder vi ikke grundlag for at fastslå, at medarbejderen herved begik en ansvarspådragende fejl.

Vi stemmer herefter for ikke at tage klagen til følge."

Mindretallet udtalte:

"Vi finder, at P er erstatningsansvarlig. Vi lægger vægt på, at tilbuddet om lån til køb af P aktier er en ekstrem risikofyldt aftale, at initiativet til aftalen kommer fra P, at P havde en egen særlig økonomisk interesse i at sælge egne aktier, som dog ikke blev oplyst til kunden, idet P havde brug for kapital til at understøtte P's kraftige vækst. Vi finder, at det strider imod branchekutyme at tilbyde kunder lånepakker til køb af egne aktier, og at P ved sin mangelfulde rådgivning overtræder lovens regler om god skik. Resultatet understøttes af § 46 i lov om finansiel virksomhed, hvorefter det er forbudt at tilbyde lån til køb af kapitalindskud i banker i form af hybridkernekapital og ansvarlig lånekapital, ligesom forholdet i dag er forbudt ved lov som en direkte konsekvens af P's adfærd.

Vi stemmer herefter for at tage klagen til følge."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 4. marts 2009 i sag nr.

331/2008 (Erstatningskrav i forbindelse med, at et udleveret beløb i EUR ikke svarede til den købte mængde, spørgsmål om påregnelighed)

Klageren K købte den 16. april 2008 i pengeinstituttet P 7.000 EUR. K modtog 10 stk. 500 EUR-sedler samt ved en fejl 10 stk. 20 EUR sedler i stedet for 10 stk. 200 EUR-sedler.

K anførte, at baggrunden for valutahandlen var hans køb af en bil i Zürich, som han skulle afhente fredag den 18. april 2008 (St. Bededag). Først i forbindelse med gennemførelsen af handlen i Zürich opdagede han, at der manglede 1.800 EUR. Det medførte, at handlen blev annulleret. Forinden havde han forgæves forsøgt at kontakte P. Han havde bestilt hjemtransport med biltog til Hamborg, men måtte i stedet købe en flybillet til København.

Ved K's efterfølgende henvendelse til P tilbagedeførte P valutahandlen, således at K blev stillet, som om købet af valutaen ikke var sket.

K rejste krav over for P om betaling af i alt 7.625,99 kr. til dækning af togbillet til Zürich, udgifter ved biltog, flybillet samt en kontanthævning af 300 CHF omregnet til 1.447,13 kr.

P afviste K's krav.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale "fuld dækning for mine faktiske udgifter og compensation og evt. tids/advokatudgifter".

P nedlagde påstand om principalt frifindelse, subsidiært frifindelse mod betaling af et beløb efter Ankenævnets skøn.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Ved ekspeditionen den 16. april 2008 i P modtog K ikke de 7.000 EUR, som han havde bestilt, og som han betalte for, men kun 5.200 EUR. Ankenævnet finder, at den ekspederende medarbejder herved begik en ansvarspådragende fejl. Ankenævnet finder imidlertid, at K også selv handlede uagtsomt, idet han i forbindelse med udleveringen burde have kontrolleret det modtagne beløb."

Flertallet udtalte herefter:

"Vi finder, at K's tab i form af forgæves rejseudgifter må anses for en påregnelig følge af P's fejl. Som følge af, at K også selv har handlet uagtsomt, finder vi imidlertid, at erstatningen bør nedsættes til halvdelen af tabet. Det er ikke godtgjort, at kontanthævningen på 300 CHF er medgået til nødvendige udgifter. Vi finder herefter, at P skal betale en erstatning på $(7.625,99 \text{ kr.} \div 1.447,13 \text{ kr.}) : 2$ eller 3.089,43 kr. Hertil kommer renter som nedenfor bestemt. [Datoen for klagens indgivelse]"

Mindretallet udtalte:

"Vi finder, at K's forgæves rejseudgifter ikke kan anses for et tab, der var påregneligt for P. Vi stemmer der for, at klagen ikke tages til følge."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 4. marts 2009 i sag nr.

389/2008 (Krav om tilbageførsel af Visa-transaktion ved køb af mobiltelefon i forretning i Paraguay)

Klageren K købte den 14. august 2008 i en forretning i Paraguay en mobiltelefon. Omregnet til danske kroner udgjorde købesummen 3.874,23 kr. Ved købet anvendte K sit Visa/Dankort, der var tilknyttet K's konto i pengeinstituttet P.

K anførte, at købet angik en ny Nokia N95, og at sælger skulle levere telefonen senere samme dag med henblik på, at telefonen blev "unlocked", så den ikke var låst til et bestemt teleselskab. Han modtog imidlertid et falsk produkt, som ikke havde de funktioner, som en Nokia N95 har. Han kontaktede telefonisk sælgeren, og det blev aftalt, at betalingstransaktionen skulle tilbagekaldes, og at sælger herefter skulle modtage den faktisk leverede vare.

Beløbet 3.874,23 kr. blev efterfølgende hævet på K's konto.

Af P's regler for Visa/Dankort fremgik, at P intet ansvar havde for fejl og mangler m.v. ved ydelser, som betalingsmodtager leverer, og at eventuelle klager over fejl og mangler skulle rettes til betalingsmodtageren.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale 3.874,23 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"K anvendte sit Visa/Dankort ved køb af en mobiltelefon i en forretning i Paraguay. Der var således ikke tale om en "fjernsalgstransaktion" omfattet af Forbrugerombudsmandens retningslinjer herom.

Ved anvendelsen af et betalingskort i en forretning hæfter kortudstederen hverken for mangler ved varen eller for manglende levering af varen, og der kan således for så vidt angår denne situation ikke slutes modsætningsvis fra pkt. 2.6 i P's regler for Visa/Dankort. K må således selv bære risikoen for, at han betalte, før mobiltelefonen blev leveret, hvad enten den efterfølgende levering af en anden mobiltelefon end den bestilte betragtes som en mangel eller som ikke-levering."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 12. maj 2009 i sag nr. 453/2008 (Investerings i ScandiNotes II Senior, III Mezzanine, IV Mezzanine samt Kalvebod obligationer ved lav risikovillighed)

Klageren K, der var kunde i pengeinstituttet P, indgik i 1998 en formueplejeaftale med P om investering af sine frie midler. Af aftalen fremgik, at K ønskede "størst mulig sikkerhed i investeringer". K indskød 1.783.000 kr.

I maj 2005 indgik K ny aftale med P om pleje af sin formue. Det fremgik, at K ønskede lav risiko, og at der alene skulle investeres i obligationer.

Formueplejeaftalen blev fornyet igen den 9. januar 2008. På en skala fra 1 til 10 var K's risikotal 2, svarende til lav risiko med angivelse af, at K kun ønskede at investere i obligationer, og at K "ønsker så risikofrie investeringer som muligt, også selvom afkastet af denne grund bliver minimal."

Af sagen fremgik, at P i perioden fra november 2004 til januar 2008 investerede K's midler i bl.a. 2 % Kalvebod Plcs 1 2013 samt ScandiNotes II Senior, III Mezzanine og IV Mezzanine, der alle var virksomhedsobligationer udstedt af en række danske pengeinstitutter som ansvarlig indskudskapital.

K indbragte i november 2008 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbagekøbe alle ScandiNotes og Kalvebod obligationer til den kurs, hvortil obligationerne var afregnet til K.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Ankenævnet finder, at de formueplejeaftaler, som K indgik med P, må forstås således, at K har den lavest mulige risikovillighed. Således tales der i aftalen af 24. juni 1998 om "Størst mulig sikkerhed i investeringerne", og i aftalen af 9. januar 2008 anføres: "Ønsker så risikofrie investeringer som muligt, også selv om afkastet af den grund bliver minimalt". Denne lavest mulige risikovillighed understreges af det fuldstændige fravalg af aktier.

Ankenævnet finder endvidere, at ønsket om den lavest mulige risiko må indebære, at der kun kan investeres i danske statsobligationer, danske realkreditobligationer og værdipapirer, som kan sidestilles hermed. Det kan derimod ikke anses for at være i overensstemmelse hermed at investere i virksomhedsobligationer som de omhandlede ScandiNotes og Kalvebod obligationer, som P købte til K den 10. november 2004, den 7. januar 2005, den 31. oktober 2005, den 22. januar 2007, den 2. maj 2007, den 1. oktober 2007, den 2. november 2007 og den 9. januar 2008. Ankenævnet tager derfor klagerens påstand til følge."

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

o – o – o

Kendelse afsagt den 27. marts 2009 i sag nr.

470/2008 (Ændring af rentereguleringsbestemmelse for prioritetslån tilsidesat)

Den 1. juli 2007 ydede pengeinstituttet P klageren K en kredit benævnt BasisPrioritetslån med en kreditramme på 1,6 mio. kr. mod pant i K's faste ejendom. Kreditrammen skulle nedskrives med 20.000 kr. kvartalsvis, første gang i 2017. Lånets ren-

te var variabel og fulgte "Nationalbankens til enhver tid gældende udlånsrente med et fast tillæg på 0,95 %" og udgjorde p.t. 5,2 % p.a. I aftalen var endvidere henvist til P's almindelige bestemmelser for lån og kreditter samt P's almindelige forretningsbetingelser.

Ifølge P's almindelige betingelser for lån og kreditter kunne P forhøje variable rentesatser på udlån med tre måneders varsel, hvis P "ændrer sin prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde, uden at det har sammenhæng med udviklingen i markedsrenten etc.". En tilsvarende bestemmelse var indeholdt i P's almindelige forretningsbetingelser.

Den 6. november 2007 sendte P en e-mail til alle kunder med BasisPrioritetslån. P meddelte, at renten på lånetypen BasisPrioritet med virkning fra 6. februar 2008 blev ændret til 5,45 %. Rentesatsen ville fremover være variabel og blive ændret i takt med P's generelle rentevilkår for udlån til private.

I november 2008 gjorde K indsigelse mod P's renteændring.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle pålægges at tilbagekalde renteændringsmeddelelsen af 6. november 2007.

P nedlagde påstand om principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Der er ikke grundlag for at tage P's afvisningspåstand til følge, idet K's henvisning til bestemmelserne i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder alene er anbringender til støtte for hans påstand vedrørende forrentningen af det lån, han har optaget hos P.

I aftalen af 1. juli 2007 vedrørende det lån (BasisPrioritet) på 1.600.000 kr. med pant i K's ejendom, som K optog hos P, hedder det om renten: "Debetrenten er variabel og følger Nationalbankens til enhver tid gældende udlånsrente med et fast tillæg på 0,95 % og udgør for tiden 5,20 % p.a.".

Til støtte for den ændring af principperne for rentefastsættelsen, som P gennemførte med virkning fra den 6. februar 2008, har P anført, at der i lånedokumentet afslutningsvis henvises til P's almindelige bestemmelser for lån og kreditter og til P's almindelige forretningsbestemmelser, og at disse vilkår henholdsvis i afsnit 2 og i afsnit 4 indeholder hjemmel for den gennemførte ændring. Ankenævnet finder imidlertid ligesom Finanstilsynet [Finanstilsynets afgørelse af 26. februar 2009], at den bestemmelse om rentefastsættelsen, som er indeholdt i låneaftalen, i mangel af udtrykkelig bestemmelse i låneaftalen om det modsatte må forstås som en fravigelse af renteændringsbestemmelserne i de almindelige bestemmelser for lån og kreditter og i de almindelige forretningsbetingelser, jf. indledningen i begge regelsæt, og at rentefast-

sættelsesbestemmelsen i låneaftalen derfor ikke kan ændres med henvisning til disse almindelige renteændringsbestemmelser.

Klagen tages herefter til følge, således at P skal anerkende, at bestemmelsen i låneaftalen om rentens fastsættelse fortsat er gældende, og således at P med virkning fra den 6. februar 2008 skal korrigere rentetilskrivningen på K's lån i overensstemmelse hermed."

o – o – o

Kendelse afsagt den 26. marts 2009 i sag nr.
490/2008 (Rådgivning om køb af ScandiNotes III Junior 2010/2015 obligationer)

Klageren K købte i december 2006 via pengeinstituttet P for ca. 600.000 kr. aktier. K's investeringsprofil blev i denne forbindelse fastlagt til mellemrisiko og tidshorisonen til tre år.

I foråret 2008, hvor K havde tabt ca. 60.000 kr. på aktiebeholdningen, besluttede K sig for at sælge aktierne. K anførte, at baggrunden var at udgå yderligere tab.

På et møde den 29. maj 2008 hos P drøftede K salget af sine aktier med P's medarbejder A. K ønskede at indsætte provenuet fra aktiesalget på en højrentekonto i P. A foreslog K alternativt at placere sine midler i ScandiNotes III Junior 2010/2015, hvilket K accepterede.

Af sagen fremgik, at ScandiNotes III var opdelt i tre obligationsserier: ScandiNotes III Senior, ScandiNotes III Mezzanine og ScandiNotes III Junior. Obligationernes låntager var 22 pengeinstitutter, blandt andet Roskilde Bank og EBH Bank. Af vilkårene for obligationerne fulgte, at ethvert tab, som opstod som følge af manglende betalingsevne hos et af de 22 låntagende pengeinstitutter, i første række skulle bæres af indehavere af Junior obligationerne.

I august 2008 kontaktede K P med henblik på salg af ScandiNotes papirerne. Som følge af Roskilde Banks aktuelle situation var obligationernes forhold uafklaret, hvorfor et salg ikke blev gennemført.

I september 2008 rettede K henvendelse til P om rådgivningen vedrørende investeringen i ScandiNotes obligationerne. P afviste at være forpligtet til at tilbagekøbe obligationerne eller betale erstatning.

K indbragte den 25. november 2008 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P principalt skulle tilbageføre købet af ScandiNotes obligationerne samt betale 5 % i rente af afregningsbeløbet for købet af obligationerne fra 29. maj 2008. Subsidiært

skulle P erstatte K's tab, når det endeligt var afklaret i hvilket omfang obligationerne måtte have bevaret en del af deres oprindelige værdi.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Det er ubestridt, at K under drøftelserne på mødet i P den 29. maj 2008 gav udtryk for, at han ønskede at sælge sin eksisterende aktiebeholdning med henblik på at undgå yderligere tab, og at det var hans hensigt at indsætte provenuet på en højrentekonto i P, som tilbød en forrentning på 5 % p.a. Ankenævnet finder, at K herved tilkendegav, at det, der i den tidligere udarbejdede investeringsprofil var anført om hans risikovillighed, ikke længere var gældende, og at hans risikovillighed herefter måtte betragtes som lav.

Det må samtidig lægges til grund, at P's medarbejder på eget initiativ anbefalede K i stedet at investere i ScandiNotes III Junior obligationer uden i denne forbindelse at gøre K opmærksom på den særlige risiko, som er forbundet med disse obligationer. Denne særlige risiko udspringer af, at den samlede mængde af ScandiNotes III obligationer er rangordnet i tre kategorier, hvoraf Junior er den laveste, hvilket indebærer, at ethvert tab, der opstår som følge af manglende betalingsevne hos et af de 22 låntagende pengeinstitutter, i første række skal bæres af indehavere af Junior obligationerne. Det bemærkes, at denne sammenhæng heller ikke fremgår på fyldestgørende måde af det informationspapir, som var fremme på mødet.

Ankenævnet finder herefter, at P's medarbejder begik ansvarspådragende fejl ved sin rådgivning af K forud for dennes beslutning om at købe nominelt 600.000 kr. ScandiNotes III Junior obligationer.

Under de foreliggende omstændigheder, hvor det må lægges til grund, at K ville have indsat provenuet ved salget af aktierne på en højrentekonto i P, hvis han ikke havde modtaget den fejlagtige rådgivning, findes konsekvensen af den begåede fejl i overensstemmelse med K's principale påstand at måtte være, at P skal tilbageføre K's køb af obligationerne og forrente købesummen på 535.841,18 kr. fra den 29. maj 2008 på de vilkår, som var gældende for P's højrentekonto. I det beløb, som P skal betale, skal dog fragå eventuelle renter, som K måtte have oppebåret af obligationerne."

Kendelse afsagt den 22. september 2009 i sag nr. 500/2008 (Rådgivning om køb af ScandiNotes III Mezzanine 2010/2015 obligationer)

Klageren K var kunde i pengeinstituttet P.

I oktober 2007 købte K igennem P nominelt 478.781,81 kr. 2 % ScandiNotes III Mezzanine 2010/2015 obligationer til kurs 91,9. Af sagen fremgik, at spørgsmålet om investering i ScandiNotes obligationerne havde været drøftet mellem P og K i februar 2007 og P havde foreslået K at investere i ScandiNotes obligationerne.

Af sagen fremgik, at ScandiNotes III var opdelt i tre obligationsserier: ScandiNotes III Senior, ScandiNotes III Mezzanine og ScandiNotes III junior. Obligationernes låntagere var 22 pengeinstitutter, blandt andre Roskilde Bank, Fionia Bank og EBH Bank. Af vilkårene for obligationerne fulgte, at ethvert tab, som opstod som følge manglende betaling hos et af de 22 låntagende pengeinstitutter, i første række skulle bæres af indehavere af Junior obligationerne og dernæst af indehavere af Mezzanine obligationerne.

I august 2008 orienterede P på baggrund af Roskilde Banks situation K om udviklingen i ScandiNotes obligationerne. P oplyste, at Roskilde Banks situation ikke medførte tab for K og anbefalede, at K beholdt obligationerne.

På et møde den 15. september 2008 hos P blev K's investering i ScandiNotes obligationerne drøftet.

Medio januar 2009 orienterede P om, at der kunne forventes en nedskrivning af hovedstolen på ScandiNotes III Mezzanine obligationerne, og det blev oplyst, at obligationerne p.t. måtte forventes at ligge i kursintervallet 20 – 45 dog under forudsætning af, at der kunne findes en køber, hvilket aktuelt var meget tvivlsomt.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P dækkede K's tab ved investeringen i ScandiNotes papirerne.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

3 medlemmer udtalte:

"Vi lægger til grund, at K's risikovillighed var lav. K måtte indse, at ScandiNotes III Mezzanine obligationerne, som P anbefalede ham, som virksomhedsobligationer var forbundet med en større risiko end sædvanlige stats- og realkreditobligationer. Det må imidlertid lægges til grund, at P ikke gjorde K opmærksom på den særlige risiko, som er forbundet med disse obligationer. Denne særlige risiko udspringer af, at den samlede mængde af ScandiNotes III obligationer er rangordnet i tre kategorier, hvoraf Mezzanine er den mellemste. Dette indebærer, ethvert tab, der opstår som følge af manglende betalingsevne hos et af de 22 låntagende pengeinstitutter, i første

række skal bæres af indehavere af Junior obligationerne, og at værdien af Mezzanine tranchen påvirkes, hvis blot et af de største låntagende pengeinstitutter eller op til syv af de mindre låntagende pengeinstitutter får betalingsproblemer.

Vi finder, at det ikke kan bebrejdes K, at han - også selvom han i februar 2007 måtte have modtaget faktaarket - på baggrund af faktaarket om Scandinotes III obligationerne ikke forstod denne særlige risiko.

Vi finder herefter, at P begik en ansvarspådragende fejl ved sin rådgivning af K forud for dennes beslutning om køb af Scandinotes III Mezzanine obligationerne.

Det kan ikke bebrejdes P, at den på rådgivningstidspunktet i 2007 ikke forudså den finansielle krise, der udløste K's tab. Dette forhold kan imidlertid ikke medføre, at P er uden ansvar for, at rådgivningen som ovenfor anført må anses for mangelfuld.

Ved brevet af 29. august 2008 orienterede P K om udviklingen i ScandiNotes obligationerne på baggrund af situationen i Roskilde Bank og med anbefaling om, at K beholdt obligationerne og afventede situationen. Efter P's interne referat vedrørende mødet den 15. september 2008 blev K angiveligt gjort opmærksom på den foran omtalte særlige risiko ved obligationerne, men valgte efter råd fra P at beholde obligationerne. K har bestridt, at han fik forklaret og har accepteret den særlige risiko. På mødet bortforklarede P, at der var en risiko. Han forsøgte forgæves at få sparekassen til at købe obligationerne tilbage. Klage til Ankenævnet blev indgivet den 27. november 2008.

På den baggrund finder vi, at K på mødet den 15. september 2008 blev klar over den særlige risiko ved obligationerne og derfor efter sparekassens afslag på at købe obligationerne tilbage snarest herefter burde have solgt obligationerne med henblik på at begrænse sit tab. Efter P's egne oplysninger på mødet og i januar 2009 om obligationernes omsættelighed sammenholdt med oplysningerne fra Københavns Fondsbørs om omsætningen må det imidlertid lægges til grund, at obligationerne var meget lidt likvide. Under disse omstændigheder finder vi, at det må påhvile P at godtgøre, at det også med den generelle markedsudvikling efter den 15. september 2008 ville have været muligt at finde en køber til K's obligationsbeholdning efter dens nominelle størrelse set i forhold til den oplyste begrænsede markedsomsætning. Da det herefter ikke findes godtgjort, at spørgsmålet om tabsbegrænsning konkret har haft betydning, stemmer vi for, at der gives K medhold, således at P skal tilbagekøbe obligationerne til kurs 91,9, dog således, at der ikke er grundlag for at dække noget rentetab."

Mindretallet udtalte:

"Også vi lægger til grund, at K's risikovillighed var lav. Vi finder, at P i 2007 af de af P anførte grunde med rette vurderede risikoen på ScandiNotes III Mezzanine obligationerne som lav.

Vi stemmer derfor allerede af denne grund for, at klagen ikke tages til følge.

Vi er i øvrigt enige i, at spørgsmålet om tabsbegrænsning ikke konkret har haft betydning.”

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 12. maj 2009 i sag nr.
515/2008 (Spørgsmål om kaution for gammel gæld)

I september 2005 underskrev klageren K og dennes daværende hustru som selvskyldnerkautionister et gælds-brev vedrørende et lån på 291.270,85 kr. Lånet var en forhøjelse af et bestående lån med 39.000 kr. ydet af pengeinstituttet P til K's daværende svoger, S. Af gælds-brevet fremgik, at der var tale om en forhøjelse med 39.000 kr., og at kautionen maksimalt kunne gøres gældende for 75.000 kr. + påløbne renter fra hver kautionist.

I november 2008 anmodede P med henvisning til kautionen om K's samtykke til nedsettelse af lånets ydelse. Ved besvarelsen heraf anførte K, at det var hans opfattelse, at kautionen ville bortfalde, når de første 75.000 kr. af lånets hovedstol var afviklet. P anførte heroverfor, at vilkårene for kautionen klart fremgik af aftalen.

I december 2008 anmodede P K om inden 8 dage at betale en restance på kautionslånet på 3.500 kr., idet lånet ellers ville overgå til inkasso, hvorefter kautionen ville blive gjort gældende.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle frafalde kautionen helt eller delvist.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

”Det fremgår klart af det gælds-brev vedrørende et lån på ca. 291.000 kr. til K's daværende svoger, som K underskrev som kautionist den 6. september 2005, at lånebeløbet angik en forhøjelse af et bestående lån med 39.000 kr., og det må lægges til grund, at K fuldt ud var klar over, at kautionsforpligtelsen således hovedsagelig omfattede gammel gæld. Der er ikke grundlag for at fastslå, at K på utilbørlig måde blev presset til at påtage sig forpligtelsen.

Den omstændighed, at K's kautionsforpligtelse hovedsagelig blev påtaget for gammel gæld, kan herefter ikke føre til, at forpligtelsen er ugyldig. Udtalelsen i Forbruger-rådets og Finansrådets fælles holdning af 14. september 2001 til regler for privat kau-

tion om, at "Parterne er enige om, at der ikke bør stilles kaution for gammel gæld", har alene karakter af en henstilling og kan ikke i sig selv føre til ugyldighed.

Det fremgår klart af gælds brevet, at K og dennes tidligere ægtefælle hver påtog sig at kautionere med 75.000 kr. for den samlede gæld.

Selv om K ikke måtte have modtaget oplysning om størrelsen af den kautionssikrede gæld ved udgangen af 2007, kan dette forhold ikke medføre, at kautionsskiftet er bortfaldet. Vi stemmer herefter for, at klagen ikke tages til følge."

Mindretallet udtalte:

"Vi finder på grundlag af Forbrugerrådets og Finansrådets fælles holdning af 14. september 2001 til regler for privat kaution om, at "Parterne er enige om, at der ikke bør stilles kaution for gammel gæld", at P ikke burde have accepteret, at K kautionerede for det bestående lån. Vi finder derfor, at K ikke er bundet af kautionserklæringen udover forhøjelsen af det bestående lån på 39.000 kr."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 8. oktober i sag nr.

35/2009 (Rådgivning i forbindelse med indskud på garantkonto foretaget i 2005)

K havde i oktober 2008 for 100.000 kr. på en garantkonto i sparekassen S.

I slutningen af oktober 2008 overdrog S sine aktiviteter til pengeinstituttet P.

K rettede i december 2008 henvendelse til P og anførte, at han ikke var blevet rådgivet om risikoen ved indskuddet. P anførte i et svar af 15. januar 2009 blandt andet, at K havde modtaget indbydelser til garantmøder, hvilket indikerede, at der ikke var tale om almindelige indlån.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale i alt 100.000 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

"Vi finder, at det må lægges til grund, at K vidste eller burde have vidst, at indeståendet på garantbeviskontoen var ansvarlig kapital, som han risikerede at miste, hvis S fik økonomiske problemer. Vi har herved lagt vægt på, at K i november 2005 i S indsatte 100.000 kr. på en konto benævnt "Garantbevis", hvilket navn svarer til de ga-

rantbeviser, der traditionelt har betegnet ansvarlig kapital i en sparekasse. K har ikke godtgjort, at S har begået fejl eller forsømmelser i sin rådgivning om garantkapitalens status.

K blev endvidere som indehaver af garantbeviser årligt indkaldt til garantmøder til valg af repræsentantskab m.v., hvilket indikerede, at indeståendet på garantbeviskonti havde en anden karakter end almindelige indlån. Det samme gjorde det forhold, at tilskrevne renter straks blev overført til G-kontoen.”

Mindretallet udtalte:

”Vi stemmer for, at sagen afvises som bevisuegnet i medfør af Ankenævnets vedtægters § 7, stk. 1, da det vil kræve parts- og vidneforklaringer at tage stilling til K’s påstand om, at han ikke fik rådgivning om risikoen forbundet med garantindskud.”

o – o – o

Kendelse afsagt den 25. juni 2009 i sag nr. 58/2009 (Rådgivning i forbindelse med erhvervelse af garantbeviser i perioden 2002-2008)

Klagerne K1 og K2 havde i oktober 2008 for 100.000 kr. garantbeviser, henholdsvis 30.000 kr. garantbeviser i sparekassen S.

I slutningen af oktober 2008 overdrog S sine aktiviteter til pengeinstituttet P.

K1 og K2 rettede i december 2008 henvendelse til P og anførte, at de ikke var blevet informeret om, at der var tale om ansvarlig kapital. P anførte i et svar af 15. januar 2009, at K1 i 2002 havde fået udleveret et garantbevis, hvoraf garantkapitalens status fremgik. P henviste endvidere til, at begge klagere årligt havde modtaget indbydelser til garantmøder, hvilket indikerede, at der ikke var tale om almindelige indlån.

K1 og K2 indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale i alt 130.000 kr.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

”K1 havde siden september 2002 og K2 siden april 2003 i S indsat beløb på en konto benævnt ”Garantbevis”, således at K1 i oktober 2008 havde et indestående på 100.000 kr. på sin garantbeviskonto, mens K2 havde et indestående på 30.000 kr. på sin konto.

Det må efter det oplyste lægges til grund, at K1 i forbindelse med oprettelsen i september 2002 fik udleveret et garantbevis, hvoraf det fremgik, at indeståendet på garantkontoen som garantikapital hæftede for S's forpligtelser. Også det forhold, at K1 og K2 som indehavere af garantbeviser blev indkaldt til garantmøder til valg af repræsentantskab m.v. indikerede, at indeståender på garantbeviskonti havde en anden karakter end almindelige indlån. Det samme gjorde det forhold, at tilskrevne renter straks blev overført til G-kontoen.

Vi finder herefter, at det må lægges til grund, at K1 og K2 vidste eller burde have vidst, at deres indestående på garantbeviskontoen var ansvarlig kapital, som de risikerede at miste, hvis S fik økonomiske problemer."

Mindretallet udtalte:

"Jeg stemmer for, at sagen afvises som bevisuegnet i medfør af Ankenævnets vedtægters § 7, stk. 1, da det vil kræve parts- og vidneforklaringer at tage stilling til K1 og K2's påstand om, at de ikke fik rådgivning om risikoen forbundet med garantbeviser. Jeg bemærker, at garantbevisets formulering om, at "Garantikapitalen hæfter for sparekassens forpligtelser" ikke er tilstrækkelig rådgivning."

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 16. september 2009 i sag nr.

71/2009 (Spørgsmål om salg af værdipapirer i ratepensionsdepot til dækning af overtræk på ratepensionskonto under udbetaling)

Klageren K havde i pengeinstituttet P to ratepensionsordninger, der var under udbetaling.

I starten af 2008 modtog K stamkort for de to ratepensioner, hvoraf fremgik, at den månedlige rateudbetaling var 1.067,95 kr., henholdsvis 1.465,69 kr. Indeståendet på ordningernes kontantkonti var 10.801,23 kr., henholdsvis 8.277,59 kr. De tilknyttede depoter indeholdt aktier.

Kontantkonto -486 kom i overtræk ved udbetalingen for juni måned 2008, mens den anden konto -425 kom i overtræk ved udbetalingen for november måned 2008.

Den 3. november 2008 anmodede P K om at henvende sig vedrørende ratepensionerne. Den 6. s.m., hvor K endnu ikke havde rettet henvendelse, solgte P værdipapirerne i ratepensionsdepoterne; provenuet udgjorde ca. 11.000 kr.

K gjorde umiddelbart efter indsigelse mod handlerne og anmodede P om at tilbageføre værdipapirerne til depoterne, hvilket P afslog.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle "regulere aktiehandlerne således at det sker pr. 5.- 6. 2008".

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Ankenævnet finder, at det kontoførende pengeinstitut som led i administrationen af en ratepensionskonto med et tilknyttet værdipapirdepot bør sørge for, at der indgås aftale med kontohaveren om de nærmere vilkår for salg af værdipapirer, således at der til stadighed er dækning for aftalte udbetalinger. I mangel af et aftaleretligt grundlag bør pengeinstituttet som minimum med 14 dages varsel informere kunden om et nødvendigt salg for at dække kommende udbetalinger, således at der gives kunden mulighed for at træffe et evt. valg vedrørende salg af værdipapirer.

Den 2. juni 2008 var kontantsaldoen på K's ratepensionskonto -486 ikke tilstrækkelig til at dække månedens rateudbetaling. Ankenævnet finder derfor, at det påhvilede P forud for den 2. juni 2008 at informere K om, at han var nødsaget til at sælge værdipapirer fra det tilknyttede depot.

Ankenævnet finder imidlertid, at P's manglende information ikke kan medføre, at P har pådraget sig et erstatningsansvar for K's kursstab på værdipapirerne i perioden frem til det faktiske salg den 6. november 2008. Det bemærkes herved, at K på baggrund af stamkortene måtte indse, at han i løbet af 2008 var nødsaget til at sælge i hvert fald nogle af værdipapirerne for at dække de aftalte rateudbetalinger, at K til enhver tid kunne have valgt at sælge papirerne og derved undgå risikoen for et eventuelt kursfald, og at brevet af 8. november 2008 tyder på, at K ønskede at beholde værdipapirerne længst muligt.

Det lægges som anført af P til grund, at K ikke har lidt noget tab ved, at salgene den 6. november 2008 blev gennemført reelt uden varsel.

K var ikke afskåret fra at genkøbe papirerne, i det omfang dette kunne ske for frie midler."

o – o – o

Kendelse afsagt den 23. december 2009 i sag nr.

118/2009 (Rådgivning i forbindelse med mindreårigs garantindskud)

Klageren K, der var født i 1994, indskød den 6. maj 2008 17.000 kr. som garantkapital i garantsparekassen G. Det indskudte beløb var gaver ved K's konfirmation.

Pr. den 3. november 2008 overdrog G sine aktiviteter, bortset fra garantkapitalen, til pengeinstituttet P. G trådte efterfølgende i likvidation.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle tilbagebetale garantindskuddet.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Indledningsvis bemærkes, at Ankenævnet lægger til grund, at det omtvistede beløb på 17.000 kr. vedrørte gaver, som K frit kunne råde over som mindreårig.

På baggrund af K's unge alder, finder Ankenævnet, at G i overensstemmelse med § 7, stk. 2, i den dagældende bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder (bekendtgørelse nr. 1222 af 19. oktober 2007) på tydelig måde burde have informeret K og dennes værge om, at den relativt høje forrentning af beløbet, som K efterspurgte, blev modsvaret af en risiko for at miste pengene, hvis G fik økonomiske problemer.

Ankenævnet finder ikke, at P har godtgjort, at den umyndige klager i forbindelse med indskuddet af garantkapitalen fik en tilstrækkelig rådgivning om betydningen af at indskyde midler som garantkapital.

Det forhold, at K på tidspunktet for indskuddet var ledsaget af sin værge, der selv var garant, og enten allerede som følge heraf eller på et senere tidspunkt kan have forstået betydningen af at indskyde garantkapital, kan ikke ændre ved G's rådgivningsforpligtelse, da midlerne ikke er undergivet værgens forvaltning, jf. § 42 i værgemålsloven".

P blev pålagt at betale K 17.000 kr. med tillæg af G's højeste indlånsrente i perioden fra den 6. maj 2008 til 3. november 2008 og herefter med P's højeste indlånsrente med fradrag for den siden 6. maj allerede tilskrevne rente.

o – o – o

Kendelse afsagt den 9. oktober 2009 i sag nr. 194/2009 (Erstatning for tab ved investering i Jyske Invest Hedge Markedsneutral - Obligationer)

K, der var folkepensionist, var kunde i pengeinstituttet P.

I 2007 bestod K's formue hovedsagligt af ca. 500.000 kr., der var blevet frigjort i forbindelse med at K var fraflyttet en andelsbolig.

På et møde i oktober 2007 hos P fik K udleveret en brochure Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer. K havde endvidere modtaget brochuren i forbindelse med P's generelle udsendelse til kunder hos P.

I forlængelse af mødet gennemførte P K's køb af for 102.000 kr. Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer til kurs 102.

I november 2008 rettede K henvendelse til P med krav om erstatning, da værdien af de købte papirer var faldet til ca. 20.000 kr. P afviste K's krav.

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

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

" Det må lægges til grund, at K på mødet med P i oktober 2007 oplyste, at hun ønskede at investere med lav risiko, hvilket heller ikke er bestridt af P. Ankenævnet finder, at det derfor påhvilede P i forbindelse med rådgivningen om Jyske Invest Hedge Markedsneutral - Obligationer på tydelig måde at informere K om, hvorledes papirerne risikomæssigt adskilte sig fra såvel almindelige stats- og realkreditobligationer som obligationsbaserede investeringsbeviser, herunder den særlige risiko, som var en følge af gearingen af produktet.

P kunne ikke alene på baggrund af udleveringen af brochuren, der har givet Finanstilsynet anledning til en påtale over for Hedgeforeningen Jyske Invest, forudsætte, at K var fortrolig med produktets særlige karakter. Ankenævnet finder herefter, at P begik en ansvarspådragende fejl ved sin rådgivning af K forud for K's beslutning om købet af Jyske Invest Hedge Markedsneutral - Obligationer. K's påstand tages derfor til følge som nedenfor bestemt." [P pålagt at købe K's obligationer til kurs 102].

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

o – o – o

Kendelse afsagt den 23. december 2009 i sag nr. 240/2009 (Beslutning om indefrysning af et garantindskud havde virkning for allerede opsagte beløb)

Klagerne K havde i garantsparekassen P garantkapital for i alt 670.000 kr.

I november 2008 opsagde K indeståendet på deres garantkapitalkonti. P noterede opsigelsen til 1. april 2009.

P oplyste under sagen, at alle opsigelser af garantkapital til henholdsvis 1. april og 1. oktober samlet blev forelagt P's bestyrelse, der herefter tog stilling til, om P kunne indløse garantkapitalen.

I februar 2009 indførte P et midlertidigt stop for indløsning af garantkapital. Beslutningen havde også virkning for indløsning pr. 1. april 2009.

Af P's vedtægter fremgik blandt andet, at "Ingen garant er forpligtet til lade sine garantikapitaler indløse, og ingen har krav herpå".

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle frigive deres garantindskud.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"Det fremgår af K's kontoudtog, at der var tale om garantkapital. Ankenævnet finder, at det må lægges til grund, at K vidste eller burde have vidst, at indestående på garantkontiene var ansvarlig kapital, som de risikerede at miste, hvis P fik økonomiske problemer, hvorved bemærkes, at garantbeviser traditionelt har betegnet ansvarlig kapital i en sparekasse. K har ikke godtgjort, at P har begået fejl eller forsømmelser i sin rådgivning om garantkapitalens status.

Det følger af vedtægterne for P § 3, stk. 2, bl.a., at ingen garant har krav på at få sin garantkapital indløst.

Ankenævnet lægger til grund, at P har administreret midler indskudt som garantkapital således, at garanters ønske om udbetaling halvårligt blev forelagt P's bestyrelse, som herefter tog stilling til, hvorvidt P kunne indløse garantkapital. Anmodning om indløsning er hidtil blevet imødekommet med udbetaling til den førstkommande 1. april eller 1. oktober, idet der efter det oplyste gjaldt et opsigelsesvarsel på tre måneder.

I februar 2009 besluttede P's bestyrelse, jf. brevet af 3. februar 2009, at suspendere den hidtil gældende praksis for udbetaling af garantkapital. Beslutningen om det midlertidige stop for udbetaling skulle have virkning for garantkapital, som var opsagt til udbetaling til den 1. april 2009.

Ankenævnet finder, at denne beslutning er i overensstemmelse med P's vedtægter, jf. herved § 2, stk. 1, sammenholdt med § 3, stk. 2."

o – o – o

Kendelse afsagt den 23. december 2009 i sag nr.

259/2009 (Spørgsmål om beslutning om indefrysning af garantkapital havde virkning for allerede opsagte beløb)

Klagerne K havde i garantsparekassen P garantkapital for i alt 380.000 kr.

I november 2008 anmodede K via et andet pengeinstitut om flytning af engagementet. P fremsendte den 13. november 2008 til K's nye pengeinstitut en opgørelse over K's almindelige konti samt kontienes indestående i check. Af brevet fremgik, at garantkonti var noteret opsagt pr. 1. april 2009. P tog samtidig forbehold for retten til at trække eventuelle uindløste checks/dankortnotaer.

I februar 2009 indførte P et midlertidigt stop for indløsning af garantkapital.

K protesterede mod, at stoppet for udbetaling af garantkapital havde virkning for dem.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle overføre deres garantkapitalindskud til deres nye pengeinstitut.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"P anerkendte ved brev af 13. november 2008 K's opsigelse af garantkonti pr. 1. april 2009 med forbehold for uindløste checks/dankortnotater. P tog derimod ikke forbehold for godkendelse af P's bestyrelse. Under henvisning hertil finder Ankenævnet, at der er indgået en bindende aftale om ophævelse af de to garantkonti pr. 1. april 2009."

o – o – o

Kendelse afsagt den 23. december 2009 i sag nr. 397/2009 (Rådgivning i forbindelse med mindreårigs placering af forsikringssum som garantindskud i 2006)

I oktober 2006 blev klageren K, der var født i 1993, garant i sparekassen S med et indskud på 50.000 kr., som garantkapital. Beløbet hidrørte fra en udbetalt méngradserstatning.

I oktober 2008 overdrog S sine aktiviteter bortset fra garantkapitalen til pengeinstitutet P. S trådte efterfølgende i likvidation.

K ved sin værge indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle betale K's garantindskud.

P nedlagde påstand om frifindelse.

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

"De 50.000 kr., der blev indskudt i S den 30. oktober 2006, hidrørte fra en udbetalt méngradserstatning. Forvaltning af midlerne er derfor undergivet de begrænsninger, der følger af vægebekendtgørelse. Efter § 25, jf. § 27 og § 29, stk. 2, i den nævnte bekendtgørelse kan højst 15 % af midlerne anbringes i garantbeviser. Ankenævnet finder, at S burde have undersøgt, hvorfra midlerne stammede og rådgivet værgeren, herunder om denne bestemmelse, jf. § 5 i den dagældende bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder (bekendtgørelse nr. 1046 af 27. oktober 2004). Da S ikke undersøgte forholdene, finder Ankenævnet, at det påhviler S at bevise, at værgeren trods rådgivning herom ville have anbragt hele eller nogen del af beløbet på en garantkonto."

I kendelsens konklusion blev P pålagt at betale 50.000 kr. til K med tillæg af S' højeste indlånsrente i perioden fra tidspunktet for indskuddet til den 3. november 2008 og herfra med P's højeste indlånsrente med fradrag af den siden 30. oktober 2006 tilskrevne rente.

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 14. oktober 2009 i sag nr.

517/2009 (Belåning af friværddi i fast ejendom til køb af investeringsbeviser i BankInvest Højrentelande)

Pengeinstituttet P udbød et produkt benævnt "Aktiv Boliginvest", hvor en kunde ved belåning af friværdien i sin faste ejendom investerede i investeringsbeviser i BankInvest Højrentelande.

På baggrund af P's rådgivning besluttede klageren K sig i foråret 2007 for at deltage i Aktiv Boliginvest. P hjemtog et 5 % realkreditlån på ca. 2 mio. kr. med afdragsfrihed i 10 år. For nettoprovenuet efter indfrielse af eksisterende realkreditlån blev der den 22. maj 2007 købt investeringsbeviser i BankInvest Højrentelande for ca. 1,4 mio. kr.

I april 2008 blev investeringsbeviserne solgt og for provenuet med fradrag af ca. 112.000 kr. blev der købt 15.130 investeringsbeviser i samme investeringsafdeling men uden udbytte for 2007.

Af sagen fremgik, at der i prospektet for BankInvest Højrentelande var fastsat et minimumsudbytte på 7 kr. årligt pr. investeringsbevis således, at i de år, hvor afkastet måtte være mindre end 7 kr. pr. bevis, ville der blive udloddet af afdelingens formue.

K indbragte i maj 2009 sagen for Ankenævnet med påstand om, at P mod udlevering af investeringsbeviserne og betaling af modtagne udbytter skulle delindfri K's realkreditlån optaget i 2007 med et beløb, der stillede K, som om K ikke havde optaget den del af lånet, som var blevet anvendt til køb af investeringsbeviserne i maj 2007. P skulle desuden refundere forholdsmæssige låneomkostninger samt renter og bidrag, som K havde betalt på realkreditlånet siden lånets optagelse.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"K indgik på P's anbefaling i et investeringsengagement kaldet Aktiv BoligInvest. Hovedideen med det pågældende investeringsengagement var, at kunden skulle belåne friværdien i sin ejendom og anvende de herved frigjorte midler til køb af investeringsbeviser i BankInvest Højrentelande.

K belånte i overensstemmelse med P's forslag sin ejendom med et 5 % Totalkreditlån med afdragsfrihed på ca. 2 mio. kr. og anvendte den derved realiserede friværdi i ejendommen til køb af investeringsbeviser i BankInvest Højrentelande for i alt ca. 1,4 mio. kr.

Ankenævnet finder, at der er særlig risiko forbundet med det omhandlede engagement. Denne risiko er navnlig begrundet i, at hele den realiserede friværdi er investeret i ét investeringsbevis, nemlig BankInvest Højrentelande. Endvidere er de sikkerheder, der ligger bag investeringsbeviset, konjunkturfølsomme, hvilket sammenholdt med bestemmelsen om udbyttebetaling medfører betydelig kursusikkerhed ved investeringsbeviset.

P havde ikke udarbejdet en risikoprofil vedrørende K, før K indgik i det omhandlede investeringsengagement. Nævnet finder det ikke godtgjort, at P i sin anbefaling af det lånefinansierede køb af investeringsbeviser har lagt vægt på individuelle oplysninger om K's økonomiske forhold, herunder i relation til K's mulighed for at indfri kreditforeningslånet.

På den anførte baggrund finder Ankenævnet, at P begik en ansvarspådragende fejl ved rådgivning om det lånefinansierede køb af BankInvest Højrentelande. P skal derfor betale erstatning som nedenfor bestemt. Ankenævnet finder derimod ikke grundlag for at pålægge P at delindfri K's lån i Totalkredit som påstået."

I kendelsens konklusion blev det bestemt, at såfremt K inden otte uger efter afsigelsen af kendelsen anmodede herom, skulle P inden fire uger mod K's tilbagelevering af investeringsbeviserne og tilbagebetaling af 112.006 kr. og udbyttet pr. 1. april 2009 betale K 1. 421.961,80 kr. med tillæg af renter og bidrag, som K havde betalt på den tilsvarende del af realkreditlånet siden den 22. maj 2007.

Kendelse afsagt den 6. november 2009 i sag nr. 531/2009 (Rådgivning ved investering i Plus Invest 7 Index Super 2012, Plus Invest Råvarer Super 2013 og Plus Invest Plus 7 Index Super 2013)

I december 2005 købte klageren K i pengeinstituttet P for ca. 110.000 kr. i Plus Invest 7 Index Super 2012 til kurs 110. I april 2006 købte K for ca. 100.000 kr. i Plus Invest Råvarer Super 2013 til kurs 110. I december 2006 købte K for ca. 150.000 kr. Plus Invest Plus 7 Index Super 2013.

Af sagen fremgik, at de omhandlede værdipapirer var såkaldte strukturerede eller indekserede obligationer. Papirerne var sikret hovedstolsindfrielse til minimum kurs 100 ved AAA ratede sikkerhedsobligationer.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle sikre minimumsindfrielseskursen 100.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

”Vi finder, at en afgørelse af, om P har pådraget sig et ansvar over for K i forbindelse med dennes tegning af nominelt 100.000 kr. Plus 7 Indeks Super 2012, 90.900 kr. Plus Invest Råvarer Super 2013 og 150.000 kr. Plus Invest Plus 7 Index Super 2013 afhænger af, om K modtog rådgivning om vilkårene for obligationerne, herunder navnlig vedrørende bestemmelsen om, at indfrielsen ved udløbet i henholdsvis 2012 og 2013 til kurs 100 var sikret ved investering i AAA-ratede obligationer.

Da en sådan bevisførelse ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må ske ved domstolene i form af parts- og vidneforklaring, stemmer vi for, at sagen afvises efter Ankenævnets vedtægters § 7, stk. 1.”

Mindretallet udtalte:

”Vi finder, at en afgørelse af, om P har pådraget sig et ansvar over for K afhænger af, om der er ydet fyldestgørende og retvisende rådgivning om risikoen for, at værdipapirerne vil blive indfriet til en kurs under 100 ved udløb. Det bemærkes, at P ikke kunne være uvidende om, at der var en væsentlig risiko forbundet med at investere i de erhvervsobligationer og emerging markets statsobligationer, som ligger til sikkerhed for hovedstolene i de tre værdipapirer. Det burde have stået P klart, at der var – og er – en væsentlig risiko for, at papirerne vil blive indfriet til en kurs under 100. Vi finder, at beskrivelsen af denne risiko i bankens salgs- og markedsføringsmateriale samt i faktaarket er mangelfuld og misvisende. Vi finder det endvidere godtgjort, at P

ikke i sin individuelle rådgivning af K – eller i aftalen med K – har kompenseret herfor ved at udbygge og nuancere denne risikobeskrivelse. Som følge heraf finder vi, at P har begået en ansvarspådragende fejl, og at P skal tilbagekøbe værdipapirerne til minimum kurs 100 ved udløb.”

0 – 0 – 0

Kendelse afsagt den 6. november 2009 i sag nr.
707/2009 (Rådgivning ved investering i Plus Invest Plus 7 Index Super 2013)

I november 2006 købte klageren K via pengeinstituttet P for ca. 400.000 kr. i Plus 7 Index Super 2013 til kurs 110.

Af sagen fremgik, at de omhandlede værdipapirer var en såkaldt struktureret eller indekseret obligation. Papiret var sikret hovedstolsindfrielse til minimum kurs 100 ved AAA-ratede sikkerhedsobligationer.

Ved købet af obligationerne fik K – i modsætning til den tilsvarende sag 531/2009 omtalt ovenfor – udleveret et faktaark indeholdende oplysninger om obligationen.

Det fremgik, at der i januar 2009 var observeret en virksomhedskonkurs blandt sikkerhedsobligationerne, og at yderligere 23 konkurser kunne tåles, uden tab på sikkerhedsobligationerne. I juli 2009 var der observeret seks konkurser blandt sikkerhedsobligationerne.

K indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at P skulle sikre minimumsindfrielseskursen 100.

P nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Flertallet udtalte:

”Vi lægger til grund, at P ved rådgivningen af K i tilstrækkeligt omfang, jf. herved det fremlagte faktaark, gjorde K opmærksom på, at garantien for indfrielse af de omhandlede obligationer til kurs 100 beror på, at debitorerne i henhold til de AAA-ratede værdipapirer vil kunne vedstå deres forpligtelser i 2013. Vi bemærker herved, at K burde indse, at der uanset AAA-ratingen af værdipapirerne kan være en risiko for, at disse ikke indfries fuldt ud ved udløb.

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

Mindretallet udtalte:

"Vi finder, at en afgørelse af, om P har pådraget sig et ansvar over for K afhænger af, om der er ydet fyldestgørende og retvisende rådgivning om risikoen for, at værdipapirerne vil blive indfriet til en kurs under 100 ved udløb. Det bemærkes, at P ikke kunne være uvidende om, at der var en væsentlig risiko forbundet med at investere i de erhvervsobligationer og emerging markets statsobligationer, som ligger til sikkerhed for hovedstolen i Plus Invest Plus 7 Index Super 2013. Det burde have stået P klart, at der var – og er – en væsentlig risiko for, at papirerne vil blive indfriet til en kurs under 100. Vi finder, at beskrivelsen af denne risiko i P's salgs- og markedsføringsmateriale samt i faktaarket er mangelfuld og misvisende. Vi finder det endvidere godtgjort, at P ikke i sin individuelle rådgivning af K – eller i aftalen med klager – har kompenseret herfor ved at udbygge og nuancere denne risikobeskrivelse. Som følge heraf finder vi, at P har begået en ansvarspådragende fejl, og at P skal tilbagekøbe værdipapirerne til minimum kurs 100 ved udløb."

o – o – o

Vedtægter for Pengeinstitutankenævnet

§ 1

Pengeinstitutankenævnet er oprettet af Bankforeningen, Sparekasseforeningen og Sammenslutningen Danske Andelskasser, og Forbrugerrådet. De tre finansielle organisationer benævnes i disse vedtægter som Finansrådet.

Ankenævnets kompetence

§ 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 ikke klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold. 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 uden for 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 begrundet over for 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 uegnet til behandling i Ankenævnet. Ankenævnets formand er bemyndiget til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelse i sager, som er åbenbare grundløse eller som ikke skønnes egnede til behandling ved 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. Det gælder dog ikke, hvis afvisningen sker af de grunde, der er nævnt i § 5, stk. 1.

Sekretariatets opgaver

§ 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 samtykke 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. Sekretariatet fremskaffer desuden af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, ligesom sekretariatet i fornødent omfang vejleder parterne om deres retsstilling.

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.

Information/offentliggørelse

§ 10

Stk. 1. Ankenævnets afgørelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter, at afgørelsen er truffet. Der gives normalt en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen. Klageren orienteres samtidig om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 2. Har klageren fået helt eller delvist medhold, skal afgørelsen forkyndes for pengeinstituttet i overensstemmelse med reglerne i lov om forbrugerklager.

Stk. 3. Pengeinstituttet skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om indholdet af § 11, stk. 2, samt § 15, stk. 2.

Stk. 4. Ankenævnets afgørelser offentliggøres på Internettet og sendes endvidere til Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen – i alle tilfælde uden angivelse af klagers og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor. Ved offentliggørelsen angives, såfremt pengeinstituttet har afgivet meddelelse efter § 11, stk. 2. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.

Stk. 5. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen. Oplysning om antallet af afgørelser, hvor pengeinstituttet har afgivet erklæring efter § 11, stk. 2, skal fremgå. Ved Ankenævnets omtale af afgørelser anonymiseres disse i det i stk. 4 angivne omfang.

Stk. 6. Ankenævnets medlemmer, Forbrugerstyrelsen 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. Ønsker pengeinstituttet ikke at være bundet af Ankenævnets afgørelse, skal det skriftligt meddele dette til Ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

Ankenævnets sammensætning

§ 12

Stk. 1. Finansrådet og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover én formand og én eller flere næstformænd. På grund af sagernes juridiske kompleksitet og væsentlige økonomiske betydning skal formanden så vidt muligt være højesteretsdommer, og næstformanden/næstformændene skal så vidt muligt være landsdommer(e).

Stk. 2. Hvad der i disse vedtægter bestemmes om formanden og dennes kompetence, finder tilsvarende anvendelse på næstformænd.

Stk. 3. Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode og kan genudpeges.

Stk. 4. Ankenævnets medlemmer fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år. Organisationerne bag Ankenævnet kan inden for de i lovgivningen anførte rammer i ekstraordinære tilfælde dispensere fra alderskravet i 1. pkt. Dispensationen gives for ét år ad gangen.

Stk. 5. Organisationerne fastsætter Ankenævnets forretningsorden. Bestemmelsen i stk. 2 finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 6. Til Ankenævnet knyttes et sekretariat. Sekretariatet skal være uafhængigt. 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 afgørelser skal være skriftlige. Afgørelserne 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 skal i afgørelsen begrunde sin stilling.

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

Stk. 4. Ankenævnet holder møde efter behov og minimum en gang i kvartalet.

Habilitet

§ 14

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

2. 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,
3. 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
4. der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnet 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.

Genoptagelse

§ 15

Stk. 1. 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.

Stk. 2. En anmodning fra pengeinstituttet om genoptagelse indgivet skriftligt til Ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen har opsættende virkning. Fristen på 30 dage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelsen er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelses-sagen.

Stk. 3. Anmodning om genoptagelse indgivet af et pengeinstitut senere end fristen i stk. 2 afvises.

Gebyrer

§ 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 150 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får medhold.

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

Regnskab og drift

§ 17

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

Vedtægtsændringer

§ 18

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

Opløsning af Ankenævnet**§ 19**

De bag Ankenævnet stående stiftende organisationer kan med et års varsel udtræde, hvorved Ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

Tvangsfuldbyrdelse**§ 20**

Ankenævnets afgørelse kan tvangsfuldbyrdes over for pengeinstituttet efter udløbet af fristerne i § 15, stk. 2, medmindre pengeinstituttet forinden har givet meddelelse efter § 11, stk. 2.

Ikrafttrædelse**§ 21**

Stk. 1. Disse vedtægter, der er godkendt af økonomi- og erhvervsministeren, træder i kraft den 1. januar 2010.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 10, stk. 2 og 3, § 11, stk. 2, § 15, stk. 2 og 3, og § 20 finder kun anvendelse på sager indbragt for Ankenævnet fra og med 1. januar 2010. For sager, der er indbragt inden den 1. januar 2010, finder de hidtidige regler anvendelse.