

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING for 2010

***København
maj 2011***

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	6
4.	Ankenævnets hjemmeside	10
5.	Statistik	11
6.	Domme afsagt i 2010 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	15
7.	Udvalgte afgørelser fra 2010.....	24
8.	Ankenævnets vedtægter.....	26

Særskilt bilagsdokument:

Udvalgte afgørelser fra 2010

1. Formandens bemærkninger

Ligesom 2009 var 2010 et år, hvor Pengeinstitutankenævnet modtog et meget stort antal nye klager. Ankenævnet modtog således 1120 klager mod 1304 i rekordåret 2009.

Mere end 700 klager blev afsluttet i løbet af året, heraf 416 ved at Ankenævnet traf afgørelse i sagen på et ankenævnsmøde. 2010 var således det hidtil mest produktive år, hvilket blandt andet skyldes, at både nævn og sekretariat blev udvidet i løbet af året.

I løbet af 2011 vil antallet af næstformænd blive udvidet fra to til fire, og der vil derfor kunne afholdes flere nævnsmøder end tidligere. Sammen med den øgede kapacitet i sekretariatet vil det betyde, at Ankenævnet kan behandle et større antal sager i 2011 end i 2010. Medmindre antallet af nye sager i 2011 overstiger antallet i 2010, forventes sagsbehandlingstiden derfor at blive nedbragt i løbet af året.

Nye forældelsesregler

Omtrent en tredjedel af de nye klager i 2010 blev modtaget i december måned. Det store antal klager i den sidste del af året skyldes formentlig, at de nye forældelsesregler fik fuld effekt ved årsskiftet. Overgangsreglerne i den nye forældelseslov ophørte således med at have virkning, hvorfor krav mod pengeinstitutter herefter forældes efter 3 år mod tidligere 5 år. Det betød, at utilfredse bankkunder, der eksempelvis mente at have et erstatningskrav mod deres pengeinstitut på grund af dårlig rådgivning i årene 2006–2008, måtte indgive en klage til Pengeinstitutankenævnet – eller anlægge en retssag – inden årsskiftet for at undgå at deres krav blev forældet.

Pengeinstitutter ejet af Finansiell Stabilitet

En stor del af de klager, som Ankenævnet modtog i årets sidste måneder, var klager over Roskilde Banks salg af egne aktier eller andre værdipapirer. Af de klagesager som Ankenævnet havde til behandling pr. 31. december 2010 var der mere end 600 klager over Roskilde Bank og mere end 60 klager over Løkken Sparekasse (nu EBH Bank). Det vil sige, at omtrent halvdelen af Ankenævnets verserede sager er klager over pengeinstitutter, der brød sammen under finanskrisen. I tilfældet med Løkken Sparekasse betød sammenbruddet, at en lang række kunder, der samtidig var garanter, mistede deres garantikapital. Det har affødt et stort antal klagesager, hvoraf de fleste er færdigbehandlet. Langt de fleste klager mod Roskilde Bank vedrører investeringsrådgivning, herunder i forbindelse med bankens salg af egne aktier.

Betydningen af offentligretlige regler

Det har længe været drøftet i den juridiske teori, hvilken betydning offentligretlige regler om pengeinstitutters adfærd over for deres kunder har for den erstatningsretlige bedømmelse. Særligt efter indførelsen i 2007 af de såkaldte MiFID-regler om investorbeskyttelse i lov om finansiel virksomhed, er reguleringen af pengeinstitutternes forhold på investeringsområdet blevet meget omfattende.

Det er min opfattelse at investorbeskyttelsesreglerne i lov om finansiel virksomhed og tilhørende bekendtgørelserne må betegnes om forskrifter, hvis overordnede formål er at regulere, hvad der er forsvarlig adfærd for de finansielle virksomheder i forhold til deres kunder for derved at beskytte kundernes økonomiske interesser. Henset hertil vil reglerne være en væsentlig rettesnor for fastlæggelsen af det professionelle culpaansvar, det vil sige spørgsmålet om, hvorvidt et pengeinstituts indsats har levet op til, hvad man må kunne forvente i den pågældende situation (den faglige norm).

I Ankenævnets praksis fra 2010 er der flere eksempler på, at Ankenævnet henviser til, at relevante offentligretlige regler er tilsidesat, hvilket danner grundlag for at pålægge pengeinstituttet ansvar. Det gælder især, når der er tale om lidt specielle regler, som sagen 571/2008 er et eksempel på. I den sag havde kunden købt ScandiNotes obligationer efter § 19 investorbeskyttelsesbekendtgørelsen om execution only, hvilket er et brud på reglen, da obligationerne er et komplekst produkt, der som udgangspunkt ikke kan sælges uden rådgivning. Kunden fik medhold i sagen, da pengeinstituttet ikke kunne godtgøre, at der var ydet den fornødne rådgivning i forbindelse med salget.

Jeg mener, at der er grundlag for at sige, at Ankenævnet nu i større grad end tidligere inddrager tilsidesættelse af offentligretlige regler ved afgørelsen af civilretlige konflikter mellem pengeinstitutter og deres kunder. Det er min opfattelse, at denne udvikling skyldes dels større bevågenhed, dels at de nuværende regler er udtryk for en mere detaljeret og systematisk beskrivelse af, hvordan f.eks. værdipapirhandleren skal udmønte kend-din-kunde-princippet i praksis, i modsætning til bestemmelserne i god-skik bekendtgørelsen, der i højere grad havde karakter af en beskrivelse af målsætningen for værdipapirhandlerens rådgivning.

Jeg opfatter dette som en vigtig tendens. En øget inddragelse af offentligretlige regler i vurderingen af om et pengeinstitut har handlet ansvarspådragende over for sine kunder, vil kunne medvirke til en øget beskyttelse af kunderne og til en øget tillid til pengeinstitutterne.

Sager stillet i bero eller udsat

Ankenævnet har behandlet en række sager vedrørende Løkken Sparekasse, hvor problemstillingen var den, at kunderne havde opsagt deres garantikapital med 3 måneders varsel, men ikke nået at få beløbet udbetalt, før sparekassen i begyn-

delsen af november 2008 besluttede at suspendere udbetalingerne. Som alt overvejende hovedregel fik klagerne ikke medhold i deres påstand om erstatning for den tabte garantikapital. Da foreningen Garantløkken i sommeren 2010 fik bevilget fri proces til at føre en retssag om bl.a. det spørgsmål i form af et gruppesøgsmål, besluttede Ankenævnet at stille de resterende ca. 50 sager af den nævnte type i bero indtil videre.

Forbrugerombudsmanden har indledt en undersøgelse af Roskilde Banks salg af egne aktier i tiden op til bankens sammenbrud. Undersøgelsen forventes at omfatte forhold vedrørende bankens økonomiske situation og tegningsprospekter, hvilket normalt ikke vil kunne belyses i forbindelse med Ankenævnets behandling af en klage. Da denne undersøgelse eventuelt vil kunne få betydning for Ankenævnets afgørelse af verserede sager vedrørende Roskilde Banks salg af egne aktier, er disse sager sat i bero, indtil der foreligger et resultat af undersøgelsen. De sager, som Ankenævnet tidligere har afgjort vedrørende Roskilde Banks salg af egne aktier, er typisk faldet ud til bankens fordel.

Ankenævnet har endvidere besluttet at udsætte en række sager om Roskilde Banks investeringskoncept, Aktiv Boliginvest og om bankens salg af strukturerede obligationer, indtil et antal prøvesager er afgjort. Prøvesagerne forventes afgjort inden sommeren 2011.

Ikke-fulgte afgørelser

Ankenævnet traf i 2010 i alt 40 afgørelser, som det indklagede pengeinstitut valgte ikke at følge. Det er langt flere afgørelser end i noget andet år. Det har været fremhævet i pressen som en uheldig udvikling. Af de 40 afgørelser vedrører 14 Jyske Banks rådgivning om hedgefonden Jyske Invest Hedge Markedsneutral obligationer og 21 DiBa Banks køb af Scandinotes obligationer på vegne af kunder i henhold til formueplejeaftaler. De resterende 5 afgørelser vedrører 5 andre pengeinstitutter og omfatter helt forskellige problemstillinger.

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 økonomi- og erhvervsministeren til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter, jf. nærmere nedenfor. Ankenævnets vedtægter er optrykt som bilag til årsberetningen.

Ankenævnets formand er højesteretsdommer Vibeke Rønne. Næstformænd er landsdommer John Mosegaard, Østre Landsret dommer Kari Sørensen, Retten på Frederiksberg.

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 2010 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Afdelingschef Jesper Claus Christensen, Nordea Bank Danmark
 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

Udpeget af Forbrugerrådet:

Rådsmedlem Hans Daugaard
 Ankenævnsmedarbejder Tina Dhanda, Forbrugerrådet
 Cand. polit. Søren Geckler
 Økonom Carsten Holdum, Forbrugerrådet
 Økonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet
 Analyseansvarlig, cand.polit. Maria Hyldahl, Forbrugerrådet fra den 1. december 2010
 Rådsmedlem Rut Jørgensen
 Rådsmedlem Karin Ladegaard, Forbrugerrådet

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

Ankenævnets sekretariat har i 2010 beskæftiget følgende medarbejdere:

Direktør, cand.jur., MBA, Thomas Brenøe fra den 1. august 2010
Sekretariatschef, cand. jur. Henrik Davidsen til den 31. juli 2010
Specialkonsulent, cand.jur. Michael Brandt
Specialkonsulent, cand. jur. Heidi Egger
Fuldmægtig, cand.jur. Cecilie Højgaard Kjeldsen fra den 1. november 2010
Specialkonsulent, cand.jur. Helle Birch Nielsen fra den 1. november 2010
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager fra den 1. november 2010
Sekretær Heidi Due
Sekretær Irene Ploug Larsen
Sekretær Lise Walther

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 omfattede i 2010 ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland og på Færøerne. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Grønlands Forbrugerklageudvalg, Grønlands Hjemmestyre. Fra 1. januar 2011 vil klager over Færøske pengeinstitutter kunne behandles af Ankenævnet.

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 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 7.500 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.

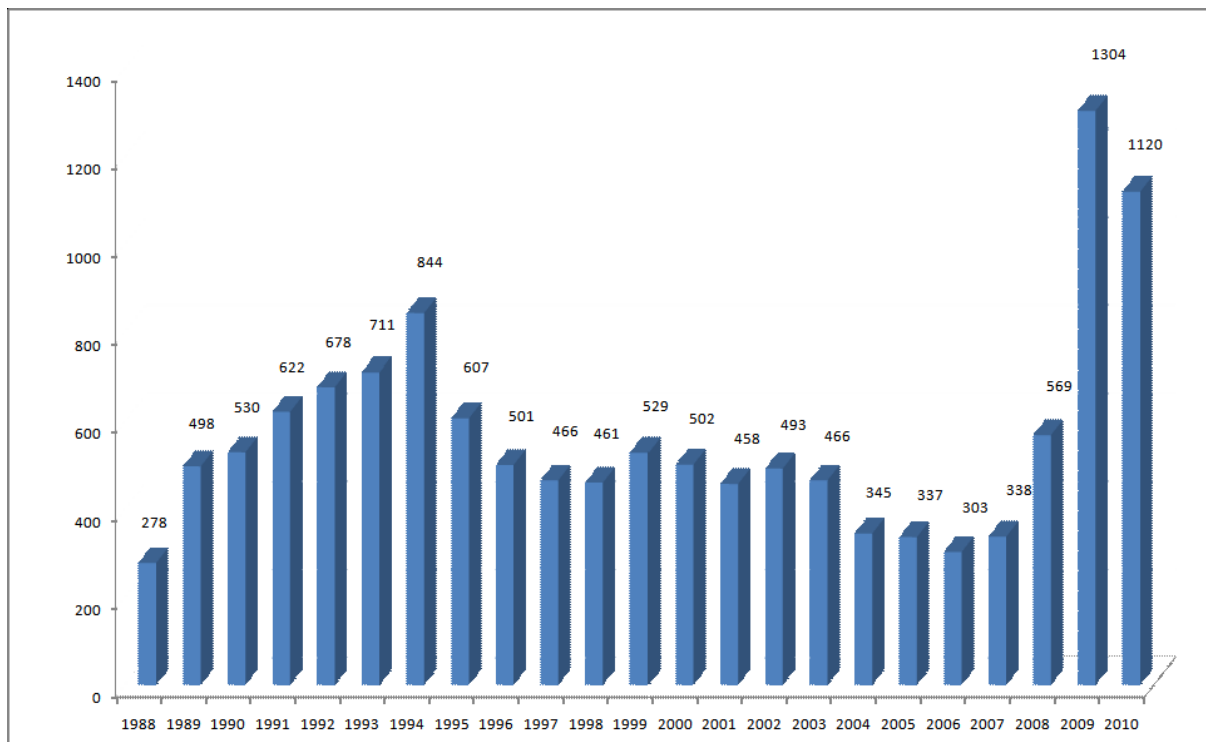
Der er mulighed for at tilmelde sig et nyhedsbrev og herved på e-mail modtage oplysning om nye afgørelser fra Ankenævnet.

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

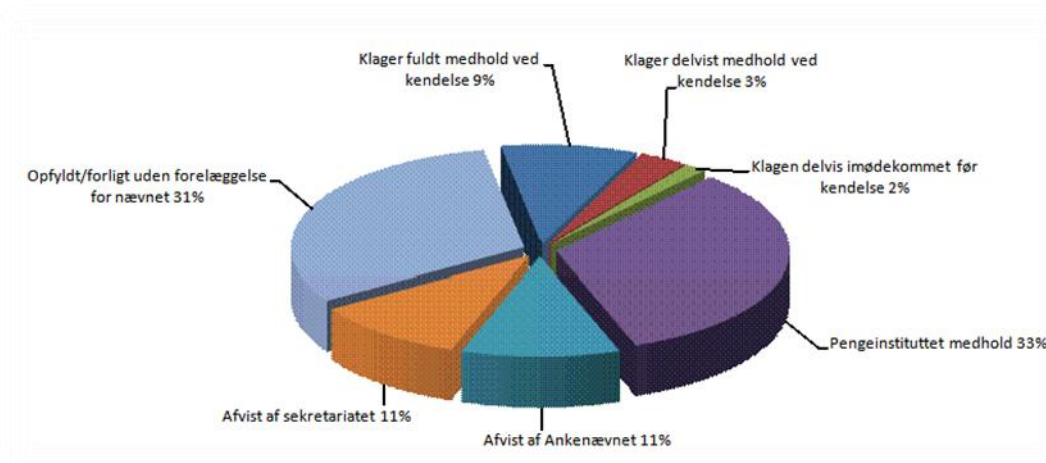
Der kan endvidere være anledning til at henlede opmærksomheden på hjemmesiden www.pengepriser.dk. På denne side kan der søges oplysninger om pengeinstitutternes priser.

5. Statistik

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



Af de 1120 sager, der blev modtaget i 2010, verserede 933 sager ved årets udgang. De resterende 187 sager blev sammen med 528 af de pr. 1. januar 2010 verserende sager (indkommet i 2009 eller tidligere) eller i alt 715 sager afsluttet i 2010. Af de 909 sager, som verserede pr. 1. januar 2010, verserede således stadig 381 sager ved udgangen af 2010. Fordelingen af de afsluttede sager fremgår af følgende figur:



Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2003-2010

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Overført fra året før	151	138	84	101	83	72	249	909
Modtagne i året	466	345	337	303	338	569	1304	1120
Til behandling	617	483	421	404	421	641	1553	2029
Trufne afgørelser:	315	263	197	218	206	221	313	416
Klager fuldt medhold	22	16	20	19	22	14	29	67
Klager delvist medhold	16	24	10	14	16	8	23	24
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	27	27	31	34	37	28	17	11
Pengeinstituttet medhold	215	166	108	131	115	150	208	236
Afvist	35	30	28	20	16	21	36	78
Afsluttet af sekretariatet:	164	136	123	103	143	171	331	299
Opfyldt/forligt	125	101	96	71	110	112	239	223
Afvist	39	35	27	32	33	59	92	76
I alt afsluttede:	479	399	320	321	349	392	644	715
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	138	84	101	83	72	249	909	1314

Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	7	3	3	5	6	1	10	40
---	---	---	---	---	---	---	----	-----------

Oversigt over trufne afgørelser i 2010 fordelt på indklaget pengeinstitut:

Alm. Brand Bank	4
Amagerbanken	12
Andelskassen Nordøstjylland	1
Andelskassen Sydvestjylland	1
Andelskassen Sønderjylland	1
Arbejdernes Landsbank	7
Basisbank	1
Brørup Sparekasse	1
Danske Bank	42
DiBa Bank	32
Djurslands Bank	4
Dronninglund Sparekasse	2
ebh finansservice	2
EBH Bank (Løkken Sparebank)	62
Eik Bank Danmark	5
FIH Erhvervsbank	2
Finansbanken	1
Fionia Bank	3
Forstædernes Bank	3
Handelsbanken	4
Ikano Bank	1
Jernved-Rømø Andelskasse	1
Jyske Bank	53
Kreditbanken	1
Lollands Bank	1
Lån & Spar Bank	5
Max Bank	3
MERKUR, Den Almennyttige Andelskasse	2
Middelfart Sparekasse	1
Morsø Bank	21
Nordea Bank Danmark	23
Nordfyns Bank	1
Nordjyske Bank	2
Nova Bank Fyn	6
Nykredit Bank	3
Ringkjøbing Landbobank	4
Roskilde Bank	22
Saxo - E*Trade Bank	1
Saxo Bank	2
SEB (Skandinaviska Enskilda Banken)	1
Skjern Bank	3

Skælskør Bank	2
Spar Nord Bank	15
Sparbank	2
Sparekassen Farsø	1
Sparekassen Faaborg	3
Sparekassen Himmerland	1
Sparekassen Hvetbo	1
Sparekassen Kronjylland	2
Sparekassen Lolland	4
Sparekassen Sjælland	3
Sparekassen Vendsyssel	1
Sparekassen Østjylland	4
Svendborg Sparekasse	1
Swedbank	1
Sydbank	13
Tønder Bank	1
Vestfyns Bank	2
Vestjysk Bank	8
Vorbasse-Hejnsvig Sparekasse	1
Vordingborg Bank	1
Østjyds Bank	1
Aarhus Lokalbank	3
	418

I 2 afgørelser var mere end et pengeinstitut indklaget, hvorfor der er 2 sager mere i denne opgørelse end i oversigten over antal sager afgjort af nævnet.

6. Domme afsagt i 2010 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

6.1. Københavns Byrets dom 2. juni 2010, jf. Ankenævnets afgørelse af 30. august 2007 i sag nr. 161/2007 (Indløsning af stjålen krydset check. Spørgsmål om tavshedspligt med hensyn til indlørsers identitet)

I august 2006 optog klageren et lån i et finansieringsselskab. I forbindelse hermed udstedte finansieringsselskabet den 15. august 2006 en krydset check på 174.247,14 kr. til klageren. Klageren har anført, at hun aldrig modtog checken.

Samme dag, den 15. august 2006, blev checken indløst i indklagedes afdeling i den by, hvor finansieringsselskabet er beliggende.

Indklagede anførte, at checken, der fremtrådte som endosseret af klageren, blev præsenteret af en person (P1), der var kunde hos indklagede, og at checkbeløbet blev indsat på en konto tilhørende en anden af indklagedes kunder (P2).

Ved skrivelse af 27. oktober 2006 rettede klageren henvendelse til indklagede med henblik på at "finde ud af, hvad der er blevet af min check på 174.247,14 kr."

Klageren anførte, at hun i forbindelse med optagelsen af lånet i finansieringsselskabet skulle have udbetalt et restbeløb på 324.247 kr. På baggrund af en terminsopkrævning, som hun modtog fra finansieringsselskabet, undrede hun sig over, at hun ikke havde modtaget restbeløbet. Hun kontaktede derfor finansieringsselskabet, der oplyste, at der var udstedt to checks på henholdsvis 150.000 kr. og 174.247 kr. Hun indhentede en kopi af de to checks og konstaterede, at checken på 174.247 kr. var indløst hos indklagede på grundlag af et falsk endossement.

Klageren indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at banken skulle betale 174.247 kr. med tillæg af procesrente fra den 15. august 2006, subsidiært oplyse identiteten på de personer, der havde været involveret ved indløsningen af checken.

Indklagede nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Den person, fra hvem indklagede erhvervede den til klageren udstedte krydsede check, fremtrådte som retmæssig checkindehaver ved en uafbrudt række af endossementer, og såvel den person, som indløste checken, som den person, på hvis konto checkbeløbet blev indsat, var efter det oplyste kunde hos indklagede.

Herefter, og da der efter det foreliggende heller ikke er grundlag for at fastslå, at indklagede vidste, at de pågældende manglede ret til at råde over checken, eller har

udvist grov uagtsomhed i forbindelse med indløsningen, tages klagerens betalingspåstand ikke til følge, jf. checklovens § 21 sammenholdt med §§ 19 og 38.

Ankenævnet finder, at klageren som den, til hvem checken var udstedt, har krav på at få oplyst identiteten på den person, som præsenterede checken til indløsning, og den person, på hvis konto checkbeløbet blev indsat, således at hun dels får mulighed for at kontrollere rigtigheden af indklagedes oplysning om, at disse personer er kunder hos indklagede, dels får mulighed for at rette et eventuelt krav mod dem. Indklagede kan således efter Ankenævnets opfattelse ikke med rette påberåbe sig tavshedspligten efter § 117 i lov om finansiel virksomhed i den foreliggende situation, ligesom indklagede efter Ankenævnets opfattelse ikke kan afvise at give klageren de omhandlede oplysninger med henvisning til, at hun ikke har indgivet politianmeldelse.

Det bemærkes, at Ankenævnet ikke har taget stilling til, om klageren, der efter det oplyste aldrig har modtaget checken, måtte kunne gøre et krav gældende mod checkudstederen.

Som følge af det anførte blev klagerens betalingskrav ikke taget til følge, men det blev bestemt, at banken skulle oplyse identiteten på den person, som indløste den omhandlede check, og den person, på hvis konto checkbeløbet blev indsat.

Klageren anlagde herefter en retssag mod banken.

Den 2. juni 2010 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår:

”Rettens begrundelse og afgørelse.

Efter checklovens § 38, stk. 1, må trassatbanken kun betale en generelt krydset check til en anden bank eller til en af sine kunder. Det følger endvidere af lovens § 38, stk. 3, at en bank kun må erhverve en krydset check fra en af sine kunder eller fra en anden bank. Det kan lægges til grund, at den sagen vedrørende check blev indløst af [P1], som ikke var kunde hos sagsøgte, og at checkbeløbet herefter blev indsat på en konto tilhørende [P2], der var kunde hos sagsøgte. Sagsøgte findes herved at have udbetalt checken i strid med checklovens § 38.

Den bank, der ikke overholder de ovenfor angivne forskrifter, er indenfor checkbeløbets størrelse ansvarlig for den opståede skade, jf. lovens § 38, stk. 5. Som følge heraf findes sagsøgers påstand at måtte tages til følge.

...

Thi kendes for ret:

Sagsøgte, Nordea Bank Danmark A/S, skal inden for 14 dage til sagsøger, [K], betale 174.247 kr. med tillæg af procesrente fra den 15. august 2006 til betalingen sker.

...”.

6.2. Københavns Byrets dom 15. oktober 2010, jf. Ankenævnets afgørelse af 25. september 2008 i sag nr. 115/2008 (Investering i valutaindekseret obligation)

Kommuninvest i Sverige AB udbød i februar 2006 en valutaindekseret obligation. Udbuddet skete via Danske Bank.

Klageren, som ikke da var kunde hos Danske Bank, rettede omkring midten af marts 2006 henvendelse til Danske Banks Finanscenter Jylland Midt om den af Kommuninvest udbudte obligation. Af en mail af 21. marts 2006 afsendt kl. 13.08 fremgår, at en medarbejder hos Danske Bank fremsendte faktaarket til klageren.

Klageren afgav en købsordre, men anførte under sagen, at han ikke modtog faktaarket, forinden han afgav ordren. Han følte sig tidsmæssigt "presset" til at indgå handlen, som ifølge notaen er indgået den 21. marts 2006 kl. 11.50.

Ved brev af 9. marts 2007 modtog klageren oplysning om, at obligationerne var udtrukket pr. 16. marts 2007 til kurs 95 svarende til 2.755.000 kr.

Klageren indbragte sagen for Ankenævnet med påstand om, at Danske Bank skulle holde ham skadesløs for tabet ved investeringen samt stille ham, som om beløbet havde været anbragt på samme vilkår som før investeringen, nemlig til 3,9 % p.a. Tabet blev anslået til 256.529,17 kr.

Danske Bank nedlage påstand om frifindelse.

Ankenævnet afviste sagen med følgende begrundelse:

Klageren har anført, at han ikke, forinden han afgav ordren om køb af obligationerne udstedt af Kommuninvest i Sverige, modtog bankens faktaark, mens Danske Bank har anført, at klageren modtog faktaarket og først efterfølgende afgav ordre om køb af obligationerne. En stillingtagen til dette tvistepunkt ville forudsætte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted for domstolene. Ankenævnet afviser derfor sagen i medfør af vedtægternes § 7, stk. 1, hvorfor

Klageren anlagde herefter en retssag mod banken.

Den 15. oktober 2010 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Retten begrundelse og afgørelse.

Efter bevisførelsen lægges det til grund, at [K] i samtalen med [E] udtalte, at så "gør vi det". Efter indholdet af mailen af 21. august 2006, kl. 13:08 fra [S] er der en formodning om, at handlen ikke var indgået inden da. Dette støttes af [S'] og [A's] forklaringer og til dels også af [K's] forklaring om, at han senere på dagen med digital signatur skulle underskrive nogle dokumenter.

Retten finder, at selv om [K] muligvis selv besluttede sig for at gennemføre investeringen under samtalen med [E], kan det efter mailens indhold og forklaringerne i øvrigt lægges til grund, at aftalen ikke var indgået, inden [K] modtog faktaarket med nærmere oplysning om investeringen.

Retten finder, at det ikke kan bebrejdes Danske Bank, at [K] ifølge sin forklaring ikke læste faktaarket, inden handlen blev gennemført.

Retten lægger til grund, at der var tale om en investering med frie midler, og at tabet højst kunne blive 5 % af det investerede beløb. Efter en samlet vurdering af forklaringerne om indholdet af telefonsamtalerne den 21. marts 2006 sammenholdt med investeringens karakter finder retten det ikke godtgjort, at Danske Bank er erstatningsansvarlig som følge af mangelfuld rådgivning. Danske Bank frifindes derfor. ”

6.3. Retten i Aalborgs dom 7. december 2010, jf. Ankenævnets afgørelse af 25. september 2008 i sag nr. 332/2007 (Spørgsmål om ansvar i forbindelse med manglende realkreditbelåning)

Ved købsaftale underskrevet af klagerne den 10. april 2006 erhvervede klagerne, ægtefællerne M og H, et nedlagt landbrug med overtagelse 1. juni 2006. Købesummen var 1,4 mio. kr., hvoraf 105.000 kr. skulle deponeres hos den medvirkende ejendomsmægler, mens der senest den 21. april 2006 for restbeløbet 1.295.000 kr. skulle stilles pengeinstitutgaranti, som på overtagelsesdagen skulle erstattes af deponering i sælgers pengeinstitut.

Klagerne anførte, at deres bank, Danske Banks Rønde afdeling, havde givet finansieringstilsagn om lån via Realkredit Danmark, forinden de besluttede sig for købet. Danske Bank bestred, at et finansieringstilsagn var meddelt.

Den 11. april 2006 udarbejdede Danske Bank et finansieringsforslag vedrørende klageres køb. I den samtidigt udarbejdede økonomiberegning var det anført:

”Økonomiberegningen er kun vejledende og indeholder ikke en bevilling af lånene.”

Den 25. april 2006 udstedte Danske Bank en garanti på 1.295.000 kr. i forbindelse med købet af ejendommen. Danske Bank anførte, at udstedelsen af garantien havde baggrund i, at afdelingen ikke ville være årsag til, at klagerne misligholdt købsaftalen.

Ved et møde den 15. maj 2006 i bankens afdeling blev finansieringen af ejendoms-købet drøftet. Klagerne underskrev i denne forbindelse låneansøgning om et ejerskiftelån på 1.231.000 kr.

Danske Bank oplyste, at Realkredit Danmark den 23. maj 2006 afslog at yde klagerne et realkreditlån. Banken indhentede herefter supplerende økonomiske oplysninger for klagerne med henblik på en revurdering, men den 30. maj 2006 afslog Realkredit Danmark på ny at belåne ejendommen. Afslaget var bl.a. begrundet i, at klagerne ik-

ke kunne kreditgodkendes. Der blev herefter forgæves søgt realkreditbelåning via Nykredit.

I oktober 2006 opnåede klagerne tilsagn om et pantebrevslån hos et pantebrevsselskab. Lånet var på 1.070.000 kr. med en rente på 7,75 % p.a.

Klagerne indbragte sagen for Ankenævnet og nedlagde påstand om, at Danske Bank skule betale deres tab som følge af øgede finansieringsudgifter og rådgiveromkostninger på 404.538 kr. med tillæg af rente samt tab som følge af, at en del af købesummen ikke kunne finansieres.

Danske Bank nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet afviste sagen med følgende begrundelse:

Klagerne har anført, at Danske Bank i forbindelse med deres beslutning om købet af den omhandlede ejendom gav tilsagn om, at Realkredit Danmark ville yde sædvanlig realkreditbelåning, mens Danske Bank har bestridt at have givet finansieringstilsagn til købet af ejendommen. En stillingtagen til dette tvistepunkt ville forudsætte en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, som ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted for domstolene. Som følge heraf afviser Ankenævnet sagen i medfør af vedtægternes § 7, stk. 1.

Under en inkassosag nedlagde klageren en selvstændig påstand mod banken.

Den 7. december 2010 afsagde Retten i Aalborg dom i sagen. Af dommen fremgår:

” ...

Det fremgår af såvel finansieringsforslaget, som af økonomiberegningen, at disse dokumenter er vejledende og ikke indeholder bevilling af lån. Begge dokumenter er dateret 11. april 2006. På dette tidspunkt kan [K] således ikke ud fra sagens dokumenter have haft en beskyttet forventning om, at kunne opnå realkreditfinansiering.

Det må efter forklaringerne antages, at såvel Danske Bank som [K] og [T] havde en forventning om, at kreditgodkendelsen fra Realkredit Danmark var en formalitet, der ville falde på plads. Det må videre antages, at dette var grunden til at banken – i strid med sædvanlig praksis – afgav købesumsgarantien uden at der forelå tilsagn om belåning fra realkreditinstituttet.

Retten finder det imidlertid ikke bevist, at Danske Bank har udvist en sådan adfærd, at [K] ud fra drøftelserne med banken kan have haft en beskyttet forventning om, at kunne opnå realkreditfinansiering.

Af købsaftalen fremgår, at indsigelser fra Danske Bank mod købers økonomi skulle være sælger i hænde senest den 21. april 2006.

Det fremgår af købsaftalen, at handlen var betinget af, at [K's] og [T's] advokat godkendte handlen i sin helhed. Indsigelser fra [K's] advokat skulle være sælger i hænde senest den 21. april 2006. Advokaten godkendte handlen ved brev af 21. april 2006. Advokaten gjorde ikke bemærkninger om finansieringsforhold af nogen art.

Handlen var således bindende pr. 21. april 2006.

Det kan herefter lægges til grund, at der ikke forelå et finansieringstilsagn fra Danske Bank pr. 21. april 2006, på hvilket tidspunkt [K] var bundet af handlen og var forpligtet til at betale den aftalte købesum.

Købesumsgarantien blev af Danske Bank stillet den 25. april 2006, hvor ejendoms-handlen var endelig den 21. april 2006. Købesumsgarantien overfor sælger blev således stillet på et tidspunkt, hvor der var 2 alternative scenarier; enten at [K] betalte købesummen – som skulle finansieres på en eller anden vis – eller, at sælger ville gøre brug af misligholdelsesbeføjelser.

Havde Danske Bank ikke stillet købesumsgarantien overfor sælger, måtte det således forventes, at [K] var blevet påført væsentlige omkostninger som følge af misligholdelsesbeføjelser. Under disse omstændigheder findes [K] selv at måtte bære risikoen for, at der ikke kunne opnås den forudsatte finansiering via et 30 årigt 5 % obligationslån. Det anførte i Finansrådets responsum findes ikke at kunne føre til et andet resultat.

Retten dømmer på baggrund af ovenstående [K] i overensstemmelse med Danske Banks påstand og frifinder banken for [K's] selvstændige påstand.”

6.4. Københavns Byrets dom 13. december 2010, jf. Ankenævnets afgørelse af 27. marts 2009 i sag nr. 169/2008 (Spørgsmål om frigivelse af beløb fra deponeringskonto oprettet i forbindelse med andelsboligforenings køb af ejendom)

I foråret 2005 udbød et byggeselskab et andelsboligprojekt med 8 andelsboliger.

Den 21. september 2005 blev der afholdt stiftende generalforsamling i andelsboligforeningen vedrørende det af byggeselskabet udbudte projekt, hvor de 8 kommende andelsbolighavere var til stede. Efter at der var truffet beslutning om andelsboligforeningens stiftelse og valg af bestyrelse, underskrev bestyrelsen betinget skøde og købsaftale for andelsboligforeningens køb af det udbudte projekt, hvor det bl.a. fremgik, at et beløb på ca. 2 mio. kr. skulle deponeres i sælers pengeinstitut og frigives til sælger når andelsboligbyggeriet var afleveret, således at ibrugtagning kunne finde sted, og køber havde modtaget tinglyst endeligt skøde uden præjudicerende retsanmærkninger.

Det blev under sagen oplyst, at endeligt skøde blev lyst den 23. januar 2006, og at samtlige andelshavere flyttede ind ultimo 2006.

På baggrund af uenighed mellem parterne om betingelserne for frigivelsen af det deponerede beløb, der var deponeret i Nordea Bank Danmark, blev der den 19. december 2006 afholdt et møde med deltagelse af en repræsentant for banken. Af et af denne udarbejdet referat fra mødet fremgår: "Andelsboligforeningen meddelte, at gældsovertagelse og frigivelse kan finde sted, når det aftalte jævnfør ovenstående [udbedring af mangler] er udført."

Den 7. april 2008 frigav Nordea Bank Danmark ca. 1,5 millioner kr. fra deponeringskontoen.

Andelsboligforeningen indbragte sagen for Ankenævnet og nedlagde påstand om, at Nordea Bank Danmark "fortsat skal tilbageholde beløb indtil udbedring har fundet sted eller der er foretaget opgørelse af erstatningskrav og sket betaling heraf".

Nordea Bank Danmark nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet afgjorde sagen således:

I referatet fra mødet den 19. december 2006 mellem repræsentanter for andelsboligforeningen og byggeselskabet, hvilket referat er udarbejdet af en medarbejder i Nordea Bank, som deltog i mødet, er henvist til en række fejl og mangler ved byggeriet, herunder en af andelsboligforeningen udarbejdet oversigt over generelle fejl og mangler. Under overskriften "Gældsovertagelse af lån i Nordea og frigivelse af andelshavernes indskud" anføres herefter, at "Andelsboligforeningen meddelte, at gældsovertagelse og frigivelse kan finde sted, når det aftalte jævnfør ovenstående er udført". Afslutningsvis anføres, at referatet "er at betragte som parternes forlig i sagen", og referatet er underskrevet af såvel andelsboligforeningen som byggeselskabet.

Ankenævnet finder, at det i mødereferatet anførte om frigivelse af andelshavernes indskud, dvs. indeståendet på deponeringskontoen, herefter i det hele træder i stedet for købsaftalens § 8, litra B. Ankenævnet finder endvidere, at det forhold, at andelsboligforeningen efterfølgende accepterede at gennemføre gældsovertagelsen, ikke indebærer, at foreningen tillige havde accepteret at frigive indeståendet på deponeringskontoen.

Herefter, og idet det efter det oplyste må lægges til grund, at de fejl og mangler, som der henvises til i mødereferatet, ikke eller i hvert fald ikke alle er udbedret, finder Ankenævnet, at Nordea Bank handlede uberettiget over for andelsboligforeningen ved den 7. april 2008 - uanset foreningens protest - at frigive størstedelen af indeståendet på deponeringskontoen til byggeselskabet.

Banken valgte at undlade at følge Ankenævnets afgørelse, hvorefter klageren anlagde herefter en retssag mod banken.

Den 13. december 2010 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Rettens begrundelse og afgørelse.

Retten finder, at begge parter har fornøden retlig interesse i sagen.

I købsaftalen mellem [K] og [byggeselskab], er det i § 5 fastsat, at byggeriet overgår fra anlæg til drift ved en afleveringsforretning efter reglerne i ABT 93 § 28. I aftalens § 8 er det fastsat, at det deponerede beløb frigives til sælger, når andelsboligbyggeriet er afleveret, således at ibrugtagning kan finde sted, og køber har modtaget tinglyst endeligt skøde uden præjudicerende retsanmærkninger.

Det er ubestridt, at der ikke har været afholdt en formel afleveringsforretning efter reglerne i ABT 93 § 28.

Efter forklaringerne fra [K] lægger retten til grund, at medlemmerne af andelsboligforeningen flyttede ind i byggeriet i perioden fra ultimo november 2005 til ultimo januar 2006. Det lægges til grund som ubestridt og er under sagen tillige dokumenteret ved syns- og skønsrapporten fra den afsluttede sag mellem andelsboligforeningen og sælger, at der ved indflytningen fortsat var en række mangler ved byggeriet. Uanset, at ikke alle mangler kan betragtes som ubetydelige, finder retten, at der reelt skete en ibrugtagning af byggeriet senest ultimo januar 2006. Retten lægger videre til grund, at parterne under mødet den 19. december 2006 mellem andelsboligforeningen og sælger, som kom i stand på foranledning af Nordea Bank Danmark A/S, drøftede de konstaterede fejl og mangler ved byggeriet. Efter indholdet af resumeet fra mødet, og de afgivne vidneforklaringer om baggrunden for mødet, finder retten det bevist, at parterne på mødet indgik aftale om, at det deponerede beløb ikke skulle frigives, før manglerne var udbedret. Aftalen blev underskrevet af begge parter den 11. januar 2007, og er efter sit indhold at betragte som parternes forlig i sagen.

Retten finder herefter, at det efter den 11. januar 2007 ikke længere var tilstrækkeligt for frigivelse af det deponerede beløb, at betingelserne opregnet i købsaftalens § 8 var opfyldt. Aftalen indgået under mødet den 19. december 2006 og underskrevet af parterne den 11. januar 2007 medførte, at en yderligere betingelse måtte opfyldes.

Det er ubestridt, at de mangler, som blev drøftet under mødet den 19. december 2006 fortsat ikke er udbedret, og at denne betingelse for frigivelse således ikke var opfyldt ved Nordeas frigivelse af det deponerede beløb den 7. april 2007.

Retten finder, at det på denne baggrund var uberettiget, at Nordea den 7. april 2008 frigav størstedelen af det deponerede beløb.

Efter indholdet af parternes aftale finder retten ikke at kunne give Nordea medhold i, at kun en mindre del af det frigivne beløb skal tilbageføres.

Andelsboligforeningen får derfor med i den nedlagte påstand, og det pålægges sagsøgte at betale sagsomkostningerne som nedenfor bestemt.

...

Thi kendes for ret:

Sagsøgte, Nordea Bank Danmark A/S, skal tilbageføre det beløb, som den 7. april 2008 blev frigivet fra deponeringskontoen og med valør samme dag. ...”

7. Udvalgte afgørelser fra 2010

I bilaget til årsberetningen er gengivet nogle af de i 2010 truffede afgørelser. Udvalget er foretaget af direktøren 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.

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

Bilaget indeholder følgende udvalgte afgørelser:

- 571/2008 Erstatning for investering i juni 2008 i ScandiNotes V Junior 2015 og Kalvebod Plc 3 S 2014. Bekendtgørelsen om investorbeskyttelse §§ 17 og 19.
- 60/2009 Tvangssalg af lånefinansierede aktier ikke sket i overensstemmelse med retsplejelovens § 538 a, stk. 2.
- 96/2009 Krav om erstatning for tab ved investering i værdipapirer herunder investeringsbeviser i Jyske Invest.
- 181/2009 Indefrysning af garantindskud, som ikke var hævet inden to uger efter udløbet af en opsigelsesperiode på tre måneder.
- 216/2009 Indefrysning af opsagt garantindskud.
- 307/2009 Spørgsmål om dansk og tysk fortrydelsesret ved lånefinansieret investering samt kursen ved salg af værdipapir til pengeinstituttet (selvindtræde).
- 317/2009 Rådgivning ved indgåelse af formueplejeaftaler med middel risikovillighed samt bankens investering af frie midler i ScandiNotes II Senior 2012, III Mezzanine 2015 og Kalvebod PLC S1 2013 obligationer i henhold til formueplejeaftalerne.
- 472/2009 Spørgsmål om forlængelse af valutakassekredit.
- 505/2009 Spørgsmål om beregning af rente ved indskud bundet i 12 måneder.
- 659/2009 Rådgivning ved geninvestering i ScandiNotes II Senior 2012, IV Mezzanine og V Junior 2015 obligationer, der tidligere var indkøbt til klagerens kapitalpensionsdepot af banken i henhold til en formueplejeaftale.
- 858/2009 Rådgivning i forbindelse med indgåelse af renteswapaftaler. Omkost-

ninger ved udtræden.

- 885/2009 Indsigelse mod afregningskurs ved køb af aktier.
- 930/2009 Gearet investering i PLUS Råvarer 2013.
- 964/2009 Spørgsmål om ansvar for forsinket kurssikring af låneindfrielse.
- 972/2009 Investering i ScandiNotes III Mezzanine obligationer i henhold til formueplejeaftale.
- 1000/2009 Indsigelse mod placering af pensionsmidler.
- 1001/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med manglende kurssikring af et realkreditlån, der skulle indfries i forbindelse med et ejendomssalg
- 1012/2009 Krav om udbetaling af et beløb vedrørende kontanthjælp, som var anvendt til inddækning af overtræk, betaling af ordinær ydelse på lån samt betalinger i betalingsservice.
- 1056/2009 Krav om erstatning for tab ved investering i Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer
- 1065/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med køb af Plus Invest Bonusrente 2013 og BankInvest Højrentelande.
- 1255/2009 Gebyr for overførsel af værdipapirer ved skift af bank. Spørgsmål om klageren havde accepteret at blive kunde i banken.

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 retshjælpforsikring.

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.