

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING for 2011

***København
marts 2012***

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	7
3.	Ankenævnets kompetence	9
4.	Ankenævnets hjemmeside	18
5.	Statistik	19
6.	Domme afsagt i 2011 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	22
7.	Udvalgte afgørelser fra 2011	25
8.	Ankenævnets vedtægter.....	29

Særsilt bilagsdokument:

Udvalgte afgørelser fra 2011

1. Formandens bemærkninger

Ankenævnet har forøget sin kapacitet kraftigt i årene efter finanskrisen. Således blev der ansat tre nye jurister i slutningen af 2010 og udpeget to nye næstformænd i foråret 2011.

Det har betydet, at antallet af sager, der er afsluttet med en afgørelse fra Ankenævnet i 2011 er steget med ca. 30 % i forhold til 2010.

Hermed er langt den største del af de sager, der blev indbragt i kølvandet af finanskrisen, nu afsluttet. Det gælder eksempelvis mange sager på investeringsområdet. De sager der fortsat verserer, er enten sager, hvor klagen først er indleveret i 2011, eller klager over Roskilde Bank, hvor en gruppe sager afventer resultatet af Forbrugerombudsmandens undersøgelse af bankens salg af egne aktier. Desuden er der enkelte klager over Løkken Sparekasse, som afventer udfaldet af et gruppesøgsmål vedrørende opsigelse af garantikapital.

Sagsbehandlingstiden for sager, der indleveres i 2012, forventes at være 6 – 9 måneder.

Sagernes oplysning

Sagsbehandlingstiden afhænger af kapaciteten hos Ankenævnet og nævnets sekretariat. Derudover har det også stor betydning, hvor gode og hurtige sagens parter er til at oplyse sagen og tilvejebringe det materiale, der skal indgå i Ankenævnets bedømmelse.

Ankenævnets sekretariat kan desværre spore en tendens til, at mange sager ikke er så godt oplyst som tidligere. Der er derfor ofte behov for at indhente yderligere oplysninger inden sagerne forelægges for Ankenævnet. Det problem har sekretariatet adresseret ved at indføre nye standardbreve til brug for sagsbehandlingen. Brevene skal i højere grad gøre parterne opmærksomme på, hvilke oplysninger og bilag Ankenævnet har brug for, for at kunne træffe en afgørelse i sagen. Sekretariatet vil endvidere overvåge sagsforberedelsen, således at sekretariatet på et tidligt tidspunkt kan søge uklarheder m.v. afklaret hos sagens parter.

Nye sager på investeringsområdet

Mange af de sager, som Ankenævnet har behandlet de seneste år, har handlet om investeringsrådgivning. Sagerne har ofte adskilt sig fra de sager om investeringsrådgivning, som Ankenævnet tidligere har behandlet, idet de har vedrørt nye komplicerede investeringsprodukter og –koncepter. Desuden har mange sager handlet om rådgivning efter indførelsen af de nye investorbeskyttelsesregler - de såkaldte MiFID-regler.

Ankenævnet inddrager nu i større grad end tidligere tilsidesættelse af offentligretlige regler ved afgørelsen af de civilretlige konflikter, som behandles af nævnet.

Denne udvikling skyldes blandt andet, at de nye investorbeskyttelsesregler indeholder en mere fyldestgørende beskrivelse af pengeinstituttets pligter i forbindelse med kunderådgivningen, end de tidligere gældende god-skik regler.

Sager vedrørende forbrugeres tab på investeringer behandles som udgangspunkt af Ankenævnet med mulighed for, at afgørelsen kan prøves i det almindelige domstols-system.

Derfor er det også Ankenævnet, der i første omgang har skullet tage stilling til nye problemstillinger på området. Eksempelvis hvilke krav der stilles til et pengeinstituts rådgivning i forbindelse med salg af komplicerede produkter såsom strukturerede obligationer og hedgefonde, ligesom Ankenævnet har skullet tage stilling til betydningen af de nye offentligretlige investorbeskyttelsesregler.

Efter Ankenævnets praksis anses investorbeskyttelsesreglerne i lov om finansiel virksomhed og tilhørende bekendtgørelser, hvis overordnede formål er at regulere, hvad der er forsvarlig adfærd for de finansielle virksomheder i forhold til deres kunder med henblik på at beskytte kundernes økonomiske interesser, for at være en væsentlig rettesnor ved fastlæggelsen af pengeinstituttets ansvarsgrundlag. Et pengeinstitut er som en professionel virksomhed ansvarlig efter en faglig norm. Således hedder det i Ankenævnets afgørelse i sag nr. 96/2009 afsagt den 24. marts 2010: "Reglerne om investorbeskyttelse ved værdipapirhandel ("MiFID-reglerne") er et offentligretligt regelsæt, som er under tilsyn af Finanstilsynet. Reglerne kan imidlertid efter omstændighederne få betydning for fastlæggelsen af det erstatningsretlige ansvarsgrundlag i en sag ved Ankenævnet."

Af særligt komplicerede produkter, som Ankenævnet i 2011 har behandlet klager over, og hvor ovenstående betragtninger har indgået i nævnets vurdering kan nævnes Roskilde Banks salg af produktet "Aktiv Boliginvest" samt strukturerede obligationer fra Plus Invest.

Aktiv Boliginvest var et investeringskoncept udbudt af Roskilde Bank, hvor investor skulle optage lån i sin faste ejendom og investere provenuet i investeringsforeningen BankInvest Højrentelande. Nævnet traf afgørelse i en række prøvesager – se for eksempel sag nr. 832/2009. Det var oplyst, at rådgivningen af kunderne blandt andet var sket på grundlag af et støtteark. Det indeholdt imidlertid ikke fyldestgørende oplysninger om de risici, der er forbundet med at indtræde i en aftale om Aktiv Boliginvest. Der var således navnlig ikke i tilstrækkelig grad redegjort for, at realisation af investeringsbeviserne i BankInvest Højrentelande, når den af investorerne angivne tidshorisont udløb, eventuelt ikke vil kunne ske til en kurs, der sætter investorerne i stand til at indfri realkreditlånet. Denne risiko var i særlig grad aktuel ved aftalen om Aktiv Boliginvest, idet hele den realiserede friværdis blev investeret i ét investerings-

bevis, der på grund af de sikkerheder, der ligger bag investeringsbeviset, er konjunkturfølsomt, hvilket sammenholdt med investeringsbevisets bestemmelse om udbyttebetaling medfører, at der var betydelig kursusikkerhed forbundet med beviset. Da støttearket således ikke gav investorerne en retvisende og fyldestgørende beskrivelse af de risici, der er knyttet til produktet "Aktiv Boliginvest", fandt Ankenævnet, at det må påhvile Roskilde Bank at godtgøre, at klagerne forud for indgåelse af aftalen om Aktiv Boliginvest havde modtaget fyldestgørende rådgivning om risikoen ved produktet. Da denne bevisbyrde ikke var løftet, fik klagerne medhold i klagen.

Ankenævnet har i 2011 ligeledes behandlet en række klager over strukturerede obligationer fra Plus Invest solgt af en lang række pengeinstitutter. Plus Invest er ikke et selvstændigt selskab, men et varemærke anvendt af BankInvest Gruppen ved udstedelse af strukturerede obligationer. De obligationer som sælges til investorerne udstedes af danske aktieselskaber (BIG 1 A/S m.fl.). Hver enkelt obligationsserie udstedes uden personlig hæftelse, men med sikkerhed i en nul kupon obligation, der skal sikre indløsning til kurs 100 og en option eller et derivat, der giver mulighed for et afkast, når obligationen udløber. Således fremgik det af faktaarket for en række Plus Invest produkter, at investeringen indfries minimum til kurs 100 ved udløb, hvilket i en note med mindre skrift var angivet "ved investering i AAA-rated sikkerhedsobligation, som er den højeste opnåelige rating". Finanstilsynet påtalte ved en afgørelse af 19. marts 2010, at faktaarkene vedrørende PLUS Råvarer 2013 og PLUS Råvarer Super 2013 indeholdt en ikke afbalanceret beskrivelse af produkterne og de risici, der er knyttet til en investering i disse. Denne afgørelse er efterfølgende stadfæstet af Erhvervsankenævnet. Under disse omstændigheder fandt Ankenævnet i en række prøvesager om strukturerede obligationer fra Plus Invest – se til eksempel sag nr. 615/2009 - at det må påhvile pengeinstituttet at godtgøre, at klagerne forud for købet af de pågældende Plus produkter modtog fyldestgørende rådgivning om risikoen for, at obligationerne ikke bliver indløst til mindst kurs 100. Ankenævnet fandt det på grundlag af det under prøvesagerne anførte, herunder navnlig indholdet af faktaarket, som rådgivningen ifølge det oplyste udelukkende skete på grundlag af, ikke godtgjort, at klagerne havde modtaget fyldestgørende rådgivning om risikoen ved produkterne. Efter indholdet af faktaarket fandt Ankenævnet, at det må antages at have haft afgørende betydning for klagerne, at obligationerne ville blive indløst til mindst kurs 100 ved udløb. Ankenævnet fandt herefter, at de almindelige erstatningsbetingelser, herunder betingelsen om årsagssammenhæng (kausalitet) var opfyldt. Som følge heraf fandtes indklagede erstatningsansvarlig og tilpligtedes at anerkende at dække det tab, som klageren måtte blive påført, hvis obligationerne ikke indfries til kurs 100 ved udløb.

Domstolsafgørelser på investeringsområdet

I sidste halvdel af 2011 har Østre Landsret afsagt tre domme vedrørende investeringsrådgivning.

Den 3. oktober vandt et fondsmæglerselskab en retssag anlagt af en tidligere kunde vedrørende en investering i virksomhedsobligationer (ScandiNotes III Mezzanine) foretaget af fondsmæglerselskabet i henhold til en formueplejeaftale. Retten fandt, at købet af obligationerne ikke var i strid med aftalen.

Den 12. oktober blev Jyske Bank dømt til at betale erstatning til et selskab, som på bankens anbefaling havde investeret i Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer. Retten fandt, at produktets komplicerede karakter krævede, at banken ydede en nærmere individuel rådgivning om risiciene forbundet med en investering. Efter bevisbedømmelsen nåede retten frem til, at en sådan rådgivning ikke var givet.

Den 28. november vandt Sydbank en sag anlagt af en tidligere kunde vedrørende omfattende investering i børsnoterede aktier. Retten fandt det ikke bevist, at kunden ville have omlagt sin portefølje til mindre risikofyldte investeringer, hvis banken havde opfyldt sine forpligtelser i henhold til investorbeskyttelsesreglerne og foretaget en egnethedstest for kunden. Der forelå således ikke årsagsforbindelse mellem et ansvarspådragende forhold hos banken (den manglende egnethedstest) og kundens tab.

De nævnte domme indgår selvfølgelig i Ankenævnets vurdering af fremtidige sager. Det er dog min vurdering, at dommene ikke giver anledning til at ændre Ankenævnets praksis i sager vedrørende de investeringsprodukter, som dommene omhandler.

Ankenævnet er bekendt med, at flere domstolsafgørelser vedrørende pengeinstitutter er på vej. Det er bl.a. en følge af Forbrugerombudsmandens kompetence til på vegne af forbrugere at anlægge retssager mod finansielle virksomheder, herunder i form af gruppesøgsmål.

Ikke-fulgte afgørelser

Ankenævnet traf i 2011 i alt 35 afgørelser, som det indklagede pengeinstitut valgte ikke at følge. Ligesom sidste år, er der tale om et højt antal afgørelser set i forhold til tidligere år.

Af de 35 afgørelser vedrører 22 Jyske Banks rådgivning om hedgefonden Jyske Invest Hedge Markedsneutral - Obligationer og 9 DiBa Banks køb af Scandinotes obligationer på vegne af kunder i henhold til formueplejeaftaler. De resterende 4 afgørelser omfatter andre problemstillinger.

Da det overvejende antal sager, der ikke følges af pengeinstituttet således vedrører de samme to investeringsprodukter, er det ikke min opfattelse, at der er tale om et bekymrende antal afgørelser, der ikke bliver fulgt. Det kan oplyses, at Forbrugerombudsmanden efter det oplyste har udtaget stævning mod de to relevante banker, således at de spørgsmål, som Ankenævnets afgørelser vedrører, vil blive prøvet ved domstolene.

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 erhvervs- og vækstministeren 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 landsdommerne John Mosegaard og Henrik Bitsch, Østre Landsret samt dommerne Kari Sørensen og Eva Hammerum, 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 2011 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Underdirektør Christian Bremer, Danske Bank
 Afdelingschef Jesper Claus Christensen, Nordea Bank Danmark
 Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
 Senior Legal Counsel Mette Gade, Nordea Bank Danmark
 Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank
 Juridisk direktør Kjeld Gosvig Jensen, Arbejdernes Landsbank
 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
 Kontorchef George Wenning, Lokale Pengeinstitutter

Udpeget af Forbrugerrådet:

Rådsmedlem Hans Daugaard
 Cand. polit. Søren Geckler
 Økonom Carsten Holdum, Forbrugerrådet
 Økonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet
 Analyseansvarlig, cand.polit. Maria Hyldahl, Forbrugerrådet
 Rådsmedlem Rut Jørgensen
 Rådsmedlem Karin Ladegaard, Forbrugerrådet

Rådsmedlem Bent Olufsen, Forbrugerrådet
Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Boligselskabet Domea
Rådsmedlem Anna Marie Schou Ringive

Ankenævnets sekretariat har i 2011 beskæftiget følgende medarbejdere:

Direktør, cand.jur., MBA, Thomas Brenøe
Chefkonsulent, cand.jur. Michael Brandt
Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger
Specialkonsulent, cand.jur. Helle Birch Nielsen
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager
Fuldmægtig, cand.jur. Cecilie Højgaard Kjeldsen
Sekretær Heidi Due
Sekretær Irene Ploug Larsen
Sekretær Lise Walther
Stud. Jur. Christian Hansen

3. Ankenævnets kompetence

3.1. Indledning

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

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

Ankenævnets virksomhed retter sig i første række mod forbrugere, men også juridiske personer, kan klage til Ankenævnet. Bemærk dog, at Ankenævnet som udgangspunkt ikke behandler klager over erhvervsforhold, og at selskaber ifølge fast praksis anses for at være erhvervsdrivende, jf. nærmere nedenfor i afsnit 3.4.

Det er ikke en betingelse, at klageren har bopæl i Danmark.

Det er Ankenævnet, der afgør, om det har kompetence til at behandle en sag. I tilfælde, hvor det er utvivlsomt, at sagen falder uden for Ankenævnets kompetence, kan sekretariatet afvise sagen, jf. vedtægternes § 6. En sådan afvisning kan dog indbringes for Ankenævnet.

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. Bestemmelsen anvendes først og fremmest til at afvise sager, der kræver en bevisførelse, som ikke kan ske for Ankenævnet. Det vil typisk være tilfældet, når bevisførelsen kræver parts- og vidneforklaringer. Ankenævnet afgør sagerne på skriftligt grundlag, og den slags bevisførelse kan derfor ikke ske for nævnet. 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 altid afskære Ankenævnet fra at realitetsbehandle sagen. Hvis for eksempel det relevante faktum kan fastlægges ved at anvende sædvanlige bevisbyrderegler kan nævnet træffe afgørelse i sagen. Sagen vil heller ikke blive afvist, hvis den del af hændelsesforløbet, som parterne er uenige om, og som Ankenævnet ikke kan opnå klarhed over, ikke har betydning for den juridiske bedømmelse af sagen.

3.2. Hvem kan der klages over

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 Finansrådet, hvilket gælder visse mindre sparekasser og andelskasser. Ankenævnet har afvist at være kompetent til at behandle en klage vedrørende Danmarks Nationalbank, jf. sag nr. 100/2005.

Den 1. januar 2011 fik Ankenævnet kompetence til også at behandle klager over færøske pengeinstitutter. Ankenævnet har i 2011 modtaget fem klager over færøske pengeinstitutter.

Ankenævnets kompetence omfatter fortsat ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Grønlands Forbrugerklageudvalg, Grønlands Hjemmestyre.

Ankenævnet behandler ikke klager over pengeinstitutters datterselskaber, der er realkreditinstitutter eller forsikringsselskaber, idet der for realkreditinstitutter og forsikringsselskaber er etableret særskilte ankenævn. Ankenævnet kan dog være kompetent til at behandle en sag vedrørende realkreditlån eller forsikringer. Dette gør sig gældende, hvor kunden *i pengeinstituttet* har modtaget rådgivning vedrørende det pågældende produkt, og hvor klagen vedrører den rådgivning, som kunden har modtaget.

Med hensyn til datterselskaber af danske pengeinstitutter kan nævnes, at Ankenævnet behandler klager over bl.a. finansieringsselskaber, når selskabet er ejet af et pengeinstitut. Nævnet kan tillige behandle klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter, jf. sag nr. 579/2009. Også udenlandske filialer af danske pengeinstitutter er som udgangspunkt omfattet af Ankenævnets kompetence, medens dette ikke gælder udenlandske datterselskaber af danske pengeinstitutter, jf. sag nr. 413/1999.

Siden finanskrisen er flere banker og sparekasser gået konkurs og overgået som selskaber under det statsejede selskab Finansiell Stabilitet A/S. Som en konsekvens af, at det ikke har været muligt for alle kunder at overføre deres engagement til et andet pengeinstitut, kan Ankenævnet også behandle klager over selskaber under Finansiell Stabilitet A/S, selvom det pågældende selskab ikke længere er et pengeinstitut efter lov om finansiell virksomhed. Ankenævnets behandling sker dog under forudsætning af, at klagen vedrører et kundeforhold, som blev etableret på et tidspunkt, hvor klageren var kunde i et selskab med tilladelse til at drive virksomhed som pengeinstitut.

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

3.3. *Hvad kan der klages over*

Ankenævnet 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, hvor klageren ønsker at Ankenævnet giver pengeinstituttet en påtale eller lignende, ikke kan realitetsbehandles. Eksempel på en sag, der blev afvist på dette grundlag, er sag nr. 306/2011, hvor Ankenævnet afviste den del af klagen, hvor klageren ønskede banken pålagt at give ham en undskyldning og afskedige en konkret medarbejder.

Finanstilsynet kan behandle klager, der vedrører pengeinstitutters overtrædelse af reglerne i bekendtgørelse nr. 769 af 27. juni 2011 om god skik. Finanstilsynet kan

også behandle klager over andre overtrædelser af den finansielle lovgivning. Finanstilsynets afgørelser kan gå ud på, at pengeinstituttet får en påtale, et påbud eller pålægges en administrativ bøde. Derimod kan Finanstilsynet ikke pålægge et pengeinstitut at betale et bestemt beløb til en kunde.

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. Ankenævnet kan dog godt behandle en klage over et pengeinstitut, der søger at inddrive en gæld, som er blevet fastslået ved en dom, hvis klagen for eksempel vedrører opgørelsen af det aktuelle krav eller en indsigelse om, at kravet er bortfaldet ved forældelse.

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 til Ankenævnet af en part i en retssag uden rettens tilladelse, vil blive afvist.

3.4. Hvem kan få behandlet en klage

3.4.1 Ankenævnets vedtægter

Ankenævnet behandler som hovedregel kun klager vedrørende private kundeforhold, jf. vedtægternes § 2, stk. 2.

Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt forholdet i den konkrete sag ikke adskiller sig væsentligt fra klager vedrørende private kundeforhold.

Ifølge Ankenævnets praksis, skal to kriterier være opfyldt, for at en klage fra en erhvervsdrivende i henhold til § 2, stk. 2, vil kunne behandles af Ankenævnet.

Det første kriterium vedrører, som det også fremgår af bestemmelsen, selve *klage-temaet*. Klagen skal vedrøre et retligt spørgsmål, der også ville kunne opstå i et privat kundeforhold.

Såfremt dette kriterium stod alene, ville det imidlertid føre til et stort antal klager fra erhvervsdrivende, der som udgangspunkt ikke er målgruppen for det beskyttelses-hensyn, som det ved oprettelsen af Ankenævnet var hensigten at imødekomme. Erhvervsdrivende vil således ikke sjældent kunne komme i en situation, der også kunne opstå i et privat kundeforhold, da erhvervsdrivende og private gør brug af de samme produkter og ydelser hos pengeinstitutterne.

På den baggrund har Ankenævnet i sin praksis indfortolket et *beskyttelsesbehov* som et andet kriterium for afgørelsen af om en klage fra en erhvervsdrivende skal undergives behandling. En klage fra en erhvervsdrivende vil derfor kunne afvises, *selvom* klagens tema også kunne være opstået i et privat kundeforhold. Klageren skal herefter på baggrund af virksomhedens art og størrelse kunne siges at have et nogenlun-

de tilsvarende behov som en privat person for den beskyttelse, den lette klageadgang indebærer.

På baggrund af de to hovedkriterier træffer Ankenævnet afgørelse ud fra en samlet konkret vurdering.

Klager med tæt tilknytning til en sag, der afvises af Ankenævnet som erhvervsmæssig, vil i særlige tilfælde også kunne afvises. Et eksempel er sag nr. 389/2010, hvor en stillingtagen til det private kundeforhold forudsatte en afgørelse af den del af sagen, som måtte betragtes som erhvervsmæssig. Den ikke-erhvervsmæssige del af klagen blev afvist med hjemmel i vedtægternes § 7. Som hovedregel vil Ankenævnet dog være kompetent til at behandle den del af en sag, der vedrører et privat kundeforhold, jf. f.eks. sag nr. 620/2010, selvom andre dele af sagen afvises som erhvervsmæssig.

3.4.2. Selskaber og personer med bestemmende indflydelse samt andelsboligforeninger

Det er fast praksis, at Ankenævnet ikke behandler klager fra aktie- eller anpartsselskaber, idet Ankenævnet har fundet, at klager fra selskaber ikke kan sidestilles med klager fra private, selvom det spørgsmål, klagen angår, også ville kunne opstå i et privat kundeforhold, jf. f.eks. sag nr. 221/2011, hvor klagen vedrørte et investeringsengagement med et anpartsselskab, hvor klageren ejede samtlige anparter.

Det er endvidere Ankenævnets faste praksis, at klager vedrørende sikkerhedsstillelse for et selskabs engagement med et pengeinstitut afvises, når sikkerheden er stillet af en person, der har bestemmende indflydelse i selskabet, jf. f.eks. sag nr. 501/2011, hvor klageren havde kautioneret for et selskab, han ejede halvdelen af.

Pengeinstitutankenævnet behandler klager fra andelsboligforeninger og har endnu ikke afvist en klage fra en sådan forening som erhvervsmæssig. Allerede tilbage i april 1991 tog Ankenævnet i sag nr. 519a/1990 stilling til, at en klage indgivet af en andelsforening kunne realitetsbehandles. Senest har Ankenævnet i efteråret 2011 behandlet en række klager fra andelsboligforeninger, der havde indgået renteswapaftaler med deres pengeinstitut, se således sag nr. 196/2010, 148/2010, 42/2010, 74/2010 samt sag nr. 300/2010.

3.4.3. Personligt drevne erhvervsvirksomheder

Som nævnt ovenfor kan en klage fra en erhvervsdrivende afvises, *selvom* klagens tema også kunne være opstået i et privat kundeforhold. Fordi afgørelserne træffes ud fra en helhedsvurdering er det imidlertid vanskeligt at pege på klare retningslinjer for hvornår en klage fra en erhvervsdrivende vil blive afvist, men Ankenævnet har fulgt en restriktiv praksis.

I sag nr. 260/2010 drev klageren et landbrug som bierhverv. Sagen vedrørte vilkår for lån optaget i klagerens landbrugsejendom. Sagen blev i første omgang afvist på sekretariatsniveau i henhold til vedtægterne § 6, jf. § 2, stk. 2 og 3. Klageren indbragte efterfølgende sekretariatets afgørelse for Ankenævnet, der fandt, at klageren i det konkrete tilfælde måtte betragtes som erhvervsdrivende. Ankenævnet lagde blandt andet vægt på, at det var uomtvistet, at klagerens landbrug måtte betragtes som erhverv, samt at klageren havde indgået aftale om et produkt, der ikke blev tilbudt privatkunder.

At det produkt, klagen vedrører, ifølge pengeinstituttet er rettet mod erhvervsdrivende, er imidlertid ikke i sig selv tilstrækkeligt til, at en klage afvises som erhvervsmæssig. I sag nr. 288/2004 havde klageren således optaget et lån, der ifølge gældsbrevet var til erhvervsmæssigt formål. Ankenævnet fandt ikke, at dette i sig selv var tilstrækkeligt til at fastslå, at klagen angik et erhvervsmæssigt kundeforhold. Det erhvervsmæssige forhold var ikke sandsynliggjort ved de i øvrigt foreliggende oplysninger, herunder det forhold, at klageren ejede en ejerlejlighed og et sommerhus, som for tiden blev udlejet. Klageren kunne således ikke anses for erhvervsdrivende i den forstand, hvori dette udtryk anvendes i § 2, stk. 2 og 3, i Ankenævnets vedtægter.

Sager fra anpartsselskaber behandles som tidligere nævnt ikke af Ankenævnet, men de afvises på sekretariatsniveau i henhold til vedtægterne § 6. Af samme årsag havde sekretariatet i sag nr. 271a/2002 afvist klagen under henvisning til, at det af pengeinstituttets indlæg fremgik, at klagen vedrørte et anpartsselskab. Ved klagerens indbringelse af sekretariatets afslag for Ankenævnet, fandt Ankenævnet imidlertid, at sagen kunne realitetsbehandles. Ankenævnet lagde i sin afgørelse vægt på, at klageren ikke var hovedanpartshaver i anpartsselskabet, og at klagen ikke vedrørte selskabets, men klagerens personlige depot i pengeinstituttet. Selv om der var tale om et erhvervsrelateret engagement, fandt Ankenævnet således ikke tilstrækkeligt grundlag for at afvise klagen, jf. vedtægternes § 2, stk. 2.

Særligt små erhvervsdrivende inden for detailhandel, håndværk og landbrug vil kunne have det samme beskyttelsesbehov, som en privat forbruger. I sag nr. 548a/2008 drev klageren en enkeltmandsvirksomhed som fotograf. Sagen vedrørte indløsning af en check, der viste sig at være falsk. Ankenævnet fandt, at klagen, uanset at klageren måtte anses for erhvervsdrivende, ikke faldt uden for Ankenævnets kompetence, idet klagen ikke adskilte sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold, jf. herved Ankenævnets vedtægters § 2, stk. 2. og 3.

I sag 246a/2000 havde klagerne optaget lån til en ejendom, der både blev anvendt til erhverv og beboelse for klagerne. Også i dette tilfælde fandt Ankenævnet, at sagen kunne realitetsbehandles, idet nævnet lagde vægt på, at klagerne måtte anses for mindre erhvervsdrivende, at klagen efter sin art - efter fortolkning af den foreliggende indfrielsesklausul i en fast forrentet låneaftale - ikke adskilte sig fra, hvad der kunne forekomme i et privat kundeforhold, samt at klagerne boede i den omhandlede ejendom.

I sager, hvor klagen vedrører finansiering af en ejendom, som klageren ikke selv betaler privat, har Ankenævnet som udgangspunkt afvist sagen som erhvervsmæssig.

Som eksempel kan nævnes sag nr. 314/2011, hvor klageren, der var ejendomsmægler, havde købt en udlejningsejendom. Handlen blev ikke gennemført, fordi pengeinstituttet afslog at effektuere restfinansieringen. Klageren opgjorde sit tab i forbindelse hermed til 1 mio. kr., som han efter det oplyste kunne have opnået ved straks at videresælge ejendommen til en konkret køber. Ankenævnet fandt under disse omstændigheder, at sagen vedrørte et erhvervsmæssigt forhold, der ikke var omfattet af Ankenævnets kompetence.

Som et andet eksempel kan nævnes sag nr. 1009/2009. Her fandt Ankenævnet, at klagerne M og H's køb af en ejendom med henblik på istandsættelse og videresalg måtte anses for erhvervsmæssig virksomhed. Ankenævnet lagde i den forbindelse vægt på, at M stoppede sin virksomhed som selvstændig VVS-mester for at bruge sin arbejdskraft på byggeriet, og at klagerne ikke havde planer om at fraflytte deres eksisterende bolig for at bo i ejendommen. Da klagen således ikke angik et privat kundeforhold og efter Ankenævnets opfattelse heller ikke kunne sidestilles med en klage vedrørende et privat kundeforhold, blev klagen afvist.

Endelig vil en virksomheds omsætning kunne få betydning for Ankenævnets vurdering af, om der er et beskyttelsesbehov. Nedenstående eksempler illustrerer imidlertid, at det forhold, at en erhvervsvirksomhed har en forholdsvis lille omsætning ikke i sig selv kan medføre, at Ankenævnet behandler sagen.

I sag nr. 1018/2009 vedrørte klagen rentetilskrivning på en erhvervskredit, som klagerens personligt ejede entreprenørvirksomhed havde fået oprettet i pengeinstituttet. Klageren havde under sagens forberedelse oplyst, at han normalt havde én ansat og at virksomhedens omsætning i 2008 udgjorde ca. 2.800.000 kr. Klageren havde anført, at den tidligere bankdirektør foreslog klageren en aftale om, at banken ikke tilskrev renter på erhvervskrediten, hvis klageren bl.a. opretholdt sit erhvervsengagement i banken. Ankenævnet fandt herefter, at klagen vedrørte et erhvervsmæssigt forhold, og at den adskilte sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold, hvorfor klagen afvistes.

I sag nr. 465/2009 havde banken under sagen fremlagt virksomhedens årsregnskab for 2007. Heraf fremgik en omsætning på 1.341.000 kr. og et nettoresultat for virksomhedens drift på 155.000 kr. Banken oplyste endvidere, at omsætningen i 2004-2006 var henholdsvis 1.034.000 kr., 1.033.000 kr. og 1.485.000 kr., mens nettoresultatet var henholdsvis 302.000 kr., 381.000 kr. og 649.000 kr. Ankenævnet fandt, at klagen adskilte sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

3.4.3 Andre ankenævns kompetence til at behandle erhvervsmæssige sager

3.4.3.1 Realkreditankenævnet

For så vidt angår Realkreditankenævnets kompetence til at behandle klager fra erhvervsdrivende, er ankenævnets vedtægter på området enslydende med Pengeinstitutankenævnets vedtægter § 2, stk. 2 og 3.

Af Realkreditankenævnets årsberetning for 2010 fremgår følgende vedrørende nævnets kompetence til at træffe afgørelse i sager fra erhvervsdrivende:

"...Som udgangspunkt kan alene klager fra private behandles. Dog kan klager fra erhvervsdrivende behandles, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. I forbindelse med en konkret sag har Nævnet udtalt, at bedømmelsen af, om en klage fra en erhvervsdrivende kan behandles, sker på grundlag af en samlet vurdering, hvori indgår klagerens økonomiske styrke, omstændighederne, hvorunder aftalen er indgået, hvorvidt det væsentligste formål med lånet er at opretholde eller erhverve bolig [i modsætning til at drive erhverv fra ejendommen], samt om klagen vedrører et tema, der også kunne foreligge i en "privat klagesag".

Det er en følge af denne afgrænsning, at en række klager fra mindre erhvervsdrivende kan behandles af Ankenævnet..."

Realkreditankenævnets sekretariat har uddybende bemærket, at klagetemaet i en erhvervssag på realkreditområdet typisk ikke adskiller sig fra de klagetemaer, som foreligger i en klage fra en privat forbruger, idet det i vidt omfang er de samme produkter, som tilbydes såvel erhvervs- som privatkunder.

3.4.3.2 Ankenævnet for Forsikring

Af vedtægterne for Ankenævnet for Forsikring § 1 fremgår, at nævnet er oprettet med henblik på at behandle klager fra forbrugere vedrørende forsikrings- og pensionsforhold.

Vedrørende Ankenævnets kompetence følger det af § 3, stk. 1, i vedtægterne, at nævnet er kompetent til at behandle klager vedrørende privatlivets forsikringsforhold samt *alle* klager vedrørende motorkøretøjsforsikring, så længe sagen ikke er afgjort ved dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. For så vidt angår motorkøretøjsforsikringer, sonderer Ankenævnet for Forsikring altså ikke mellem private kundeforhold og forhold af erhvervsmæssig karakter.

I henhold til vedtægterne § 3, stk. 2, kan Ankenævnet for Forsikring endvidere behandle klager vedrørende forsikringsforhold af erhvervsmæssig karakter, såfremt forholdet ikke adskiller sig væsentligt fra private forsikringsforhold, mens klager vedrørende forsikringsforhold af erhvervsmæssig karakter efter § 3, stk. 3, i vedtægterne i øvrigt falder uden for nævnets kompetence. Denne del af vedtægterne svarer altså til bestemmelsen i Pengeinstitutankenævnets vedtægter § 2, stk. 2 og 3.

Af nævnets årsberetning for 2010 fremgår, at sekretariatet i 2010 afviste 11 klager under henvisning til vedtægterne § 3, stk. 1, da klagerne omhandlede erhvervsforsikring.

Sekretariatet for Ankenævnet for Forsikring har på forespørgsel oplyst, at nævnets praksis er restriktiv, når det drejer sig om behandling af erhvervsrelaterede klager. Sekretariatet har videre oplyst, at nævnet foruden sager vedrørende motorkøretøjsforsikringer behandler erhvervsrelaterede klager, der vedrører landbrugsforsikringer, hvis der er tale om et fritidslandbrug.

3.4.3.3. *Klagenævnet for Ejendomsformidling*

Klagenævnet for Ejendomsformidling behandler klager fra forbrugere over statsaut. ejendomsmæglere og andre mellemænd, der beskæftiger sig med tilsvarende virksomhedsområder eller dele heraf.

Nævnets definition af en forbruger tager udgangspunkt i § 1, stk. 5, i lov om omsætning af fast ejendom. Ifølge denne bestemmelse defineres en forbruger som en person, der handler med henblik på afhændelse af en ejendom, når ejendommen *hovedsagelig* har været anvendt ikke-erhvervsmæssigt af vedkommende, eller erhvervelse af en ejendom, når ejendommen *hovedsagelig* er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse af vedkommende.

3.4.3.4. *Det Norske Finansklagenemnda Bank*

Om Finansklagenemnda Bank hedder det, at nævnet afgiver udtalelser om "*privatpersoners kontraktsforhold med en bank, finansieringsselskab, kredittforetak eller fondsforvaltningsselskab*".

Ifølge sagsbehandlingsreglerne for Finansklagenemnda (vedtægterne) pkt. 2, gælder klageadgangen for "forbruker som har en tvist med et finansforetak, såfremt forbrukeren har rettslig interesse i å få saken behandlet ved Finansklagenemnda. [...]".

Med forbruger menes en fysisk person, når aftalens formål for denne *ikke hovedsagelig* (fremhævet her) er knyttet til erhvervsvirksomhed.

Modsat Pengeinstitutankenævnet realitetsbehandler Finansklagenemnda klager over kaution for gæld optaget af selskaber, hvis aktier/anparter klageren er ejer af. Eksempelvis i nævnets sag nr. 2011-267, hvor klageren og dennes daværende ægtefælle købte et hotel igennem et nyetableret selskab. Efter en række år med driftsunderskud etablerede banken en ny kassekredit for selskabet, som klageren og ægtefællen kautionerede for. Nævnet realitetsbehandlede klagen, men fandt at ejerne selv var nærmest til at vurdere selskabets økonomiske situation og muligheden for fremtidig drift af hotellet.

Efter Pengeinstitutankenævnets praksis, vil en sådan sag blive afvist som erhvervsmæssig, selvom den vedrører klagerens personlige hæftelse for selskabets gæld.

3.4.3.5. *Det svenske Almännen reklamationsnämnden - Bank*

Klager over svenske banker kan ske til det svenske forbrugerklagenævn (Almänna reklamationsnämnden). Nævnet behandler kun klager fra forbrugere og klagen skal vedrøre et forhold, hvor den pågældende skal bruge den pågældende vare eller service i sin egenskab af forbruger. I reglerne for nævnet er det formuleret således:

"nämnden [har] i uppgift att pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör en vara, tjänst eller annan nyttinghet som tillhandahållits huvudsakligen för enskilt bruk (konsumenttvist)".

Nævnet har i to afgørelser (2001-11-13 og 2001-08-14) afvist at behandle klager fra personer, der handlede som "day tradere". Nævnet fandt, at omfanget af klagerne værdipapirhandel – på trods af at de havde handlet som privatpersoner – var så stort, at det havde erhvervsmæssig karakter. I den ene sag ville et mindretal i nævnet realitetsbehandle klagen, blandt andet fordi den teknologiske udvikling havde betydet, at private investorers handelsmønster havde ændret sig.

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.

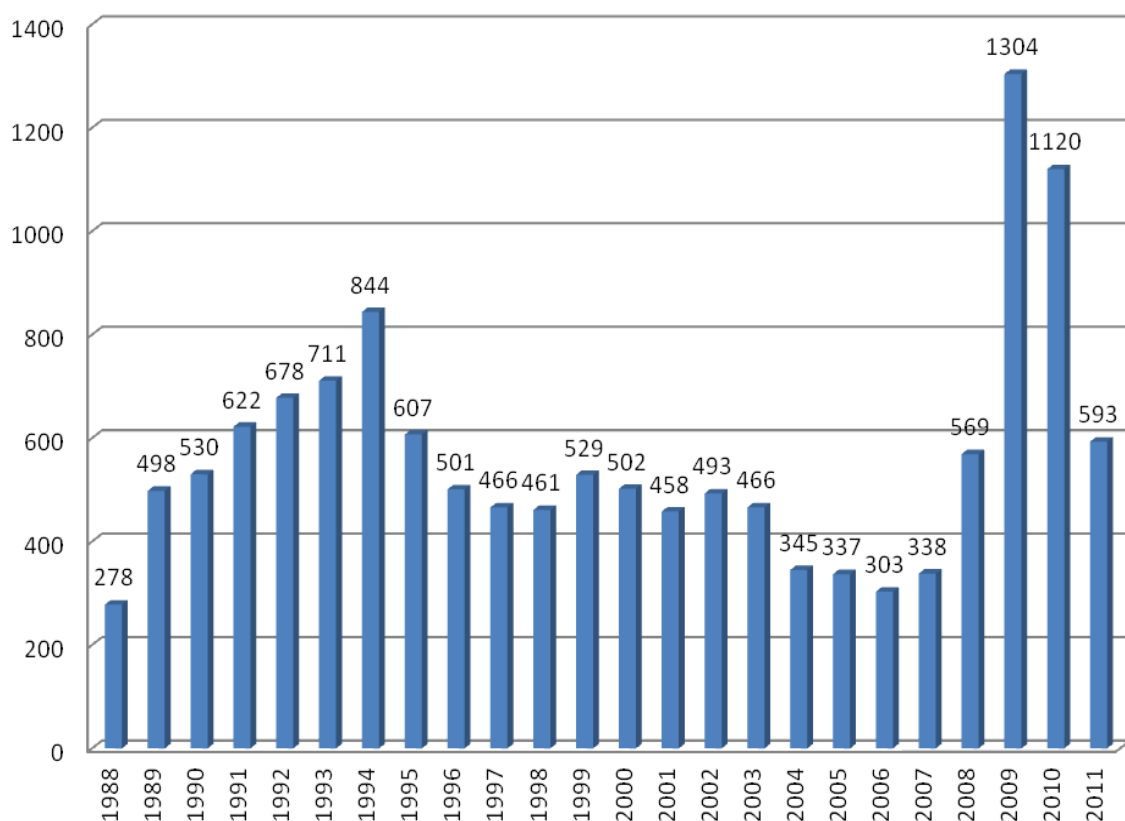
De afgørelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt. Det samme gælder afgørelser, der er udvalgt til offentliggørelse i Ankenævnets årsberetning. Afgørelser, hvor Ankenævnets sekretariat er blevet bekendt med en efterfølgende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

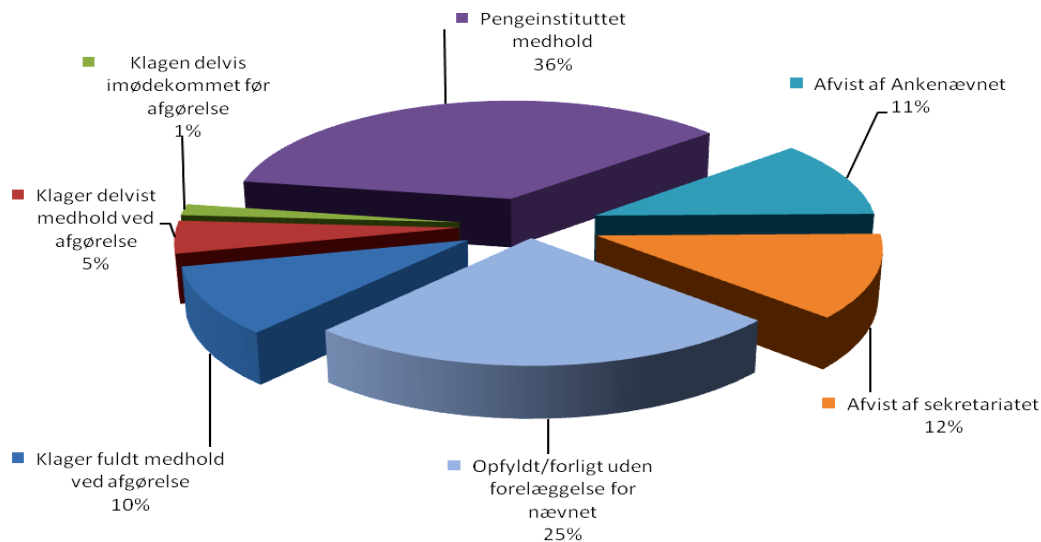
Endelig er der links til andre godkendte finansielle ankenævn og til relevante offentlige myndigheder.

5. Statistik

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



Af de 593 sager, der blev modtaget i 2011, verserede 442 sager ved årets udgang. De resterende 144 sager blev sammen med 720 af de pr. 1. januar 2011 verserende sager (indkommet i 2008 eller tidligere) eller i alt 864 sager afsluttet i 2011. Af de 1314 sager, som verserede pr. 1. januar 2011, verserede således stadig 1043 sager ved udgangen af 2011. Fordelingen af de afsluttede sager fremgår af følgende figur:



Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2004-2011

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Overført fra året før	138	84	101	83	72	249	909	1314
Modtagne i året	345	337	303	338	569	1304	1120	593
Til behandling	483	421	404	421	641	1553	2029	1907
Trufne afgørelser:	263	197	218	206	221	313	416	545
Klager fuldt medhold	16	20	19	22	14	29	67	84
Klager delvist medhold	24	10	14	16	8	23	24	40
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	27	31	34	37	28	17	11	14
Pengeinstituttet medhold	166	108	131	115	150	208	236	312
Afvist	30	28	20	16	21	36	78	95
Afsluttet af sekretariatet:	136	123	103	143	171	331	299	319
Opfyldt/forligt	101	96	71	110	112	239	223	216
Afvist	35	27	32	33	59	92	76	103
I alt afsluttede:	399	320	321	349	392	644	715	864
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	84	101	83	72	249	909	1314	1043

Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	3	3	5	6	1	10	40	35
---	---	---	---	---	---	----	----	-----------

Oversigt over trufne afgørelser i 2011 fordelt på indklaget pengeinstitut:

Alm. Brand Bank	7	Nordjyske Bank	5
Amagerbanken (og Amagerbanken af 2011)	14	Nordnet Bank AB	1
Andekassen Alssund	1	Nova Bank Fyn (Fionia Bank/FS Finans)	11
Andelskassen Frederiks	2	Nykredit Bank	11
Andelskassen Fyn, Kværndrup	1	Nørresundby Bank	2
Andelskassen Fælleskassen	1	Ringkjøbing Landbobank	5
Andelskassen MidtVest	1	Roskilde Bank (FS Finans)	37
Andelskassen Nordøstjylland	1	Saxo - E*Trade Bank	3
Andelskassen Sønderjylland	1	Skjern Bank	3
Andelskassen Østjylland	1	Skælskør Bank	1
Arbejdernes Landsbank	7	Spar Nord Bank	24
Basisbank	2	Spar Salling	1
BRFBank	1	Sparbank	6
Danske Bank	63	Sparekassen Balling	2
Den Jyske Sparekasse	2	Sparekassen Bredebro	1
Dexia Bank Denmark	1	Sparekassen Djursland	1
DiBa Bank	17	Sparekassen Farsø	1
Djurslands Bank	5	Sparekassen Faaborg	3
Dronninglund Sparekasse	2	Sparekassen Hobro	3
Eik Bank	8	Sparekassen Hvetbo	2
Ekspres Bank	1	Sparekassen Kronjylland	2
Finanshuset Farsø	1	Sparekassen Lolland	4
Fjordbank Mors (og Fjordbank Mors af 2011)	9	Sparekassen Sjælland	6
Frøs Herreds Sparekasse	2	Sparekassen Vendsyssel	2
Frøslev-Møllerup Sparekasse	1	Sparekassen Østjylland	3
GE Money Bank	6	Svendborg Sparekasse	1
Handelsbanken	9	Swedbank	1
Jyske Bank	75	Sydbank	24
Løkken Sparebank (ebh Bank/FS Finans)	58	Thorstrup Andelskasse	1
Lån & Spar Bank	5	Vestfyns Bank	1
Max Bank (og Max Bank af 2011)	3	Vestjysk Bank	3
Middelfart Sparekasse	3	Vordingborg Bank	1
Morsø Bank	2	Østjyds Bank	2
Nordea Bank Danmark	56	Aarhus Lokalbank	3
Nordea Finans	2		

I 3 afgørelser var mere end et pengeinstitut indklaget, hvorfor der er 3 sager mere i denne opgørelse end i oversigten over antal sager afgjort af nævnet.

6. Domme afsagt i 2011 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

Vestre Landsrets dom af 22. august 2011, 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 klagernes 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 ikke 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.”

Den 22. august 2011 afsagde Vestre Landsret dom i appelsagen. Af dommen fremgår:

” ...

Det tiltrædes af de grunde, som byretten har anført, at [K] ikke har godtgjort, at Danske Bank gav et bindende tilsagn om finansiering af handlen.

Det tiltrædes endvidere af de grunde, som byretten har anført, at Danske Bank heller ikke ved sin handlemåde gav [K] en berettiget forventning om, at finansieringen af handlen var på plads. Det bemærkes herved, at det efter bevisførelsen for landsretten må lægges til grund, at [K] i 2005 og 2006 betalte terminer på ejendommen [E] med betydelige forsinkelser, og at Danske Bank ikke blev gjort bekendt med dette i forbindelse med drøftelserne om finansiering af handlen.

Byrettens dom stadfæstes derfor.

...”

7. Udvalgte afgørelser fra 2011

I bilaget til årsberetningen er gengivet nogle af de i 2011 truffne afgørelser. Udvalget er foretaget af direktøren i samråd med formandskabet. Det er tilstræbt at medtage afgørelser, der er af en vis principiell 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:

- 175/2009 Indefrysning af opsagt garantikapital. Indsigelser om mangelfuld rådgivning i forbindelse med tegning af garantikapital i september 2008 i Løkken Sparekasse for midler til finansiering af byggeomkostninger.
- 1062/2009 Spørgsmål om opsigelse af renteaftale var berettiget.
- 1273/2009 Krav om erstatning begrundet i mangelfuld rådgivning om anmeldelse af forsikringsbegivenhed. Indsigelse mod størrelse af misligholdelsesrentesats.
- 318/2009 Indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med tegning af garantikapital og garantikapitallån i Løkken Sparekasse. Opsigelse af garantikapital – berettigelse af opsigelse af garantikapitallån.
- 901/2009 Udbetaling fra en klausuleret konto til en myndig kontohaver under værgemål.
- 1023/2009 Spørgsmål om tvangssalg af lånefinansierede aktier var berettiget.
- 1250/2009 Indsigelse mod hæftelse som kautionist for virksomheds kassekredit.
- 343/2010 Spørgsmål om bankens rådgivning vedrørende Aktiv BoligInvest var mangelfuld.
- 1152/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar for kurstab ved investering i Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer via en formueplejeaftale på grund af mangelfuld rådgivning vedrørende stop loss.
- 27/2010 Investering i ScandiNotes III Junior obligationer.
- 748/2009 Rådgivning om omplacering af investeringsbeviser i Korte Danske Obligationer til investeringsbeviser i Foreningen DK Fast Ejendom.
- 75/2010 Urigtig oplysning om at debitor boede på den pantsatte ejendom.

- 209/2010 Spørgsmål om bank var berettiget til at afvise generalfuldmagt.
- 210/2010 Spørgsmål om ansvar for låntagers bristede forudsætninger.
- 193/2010 Forhøjelser af administrationsbidrag og rentetillæg på to boligprioritetslån.
- 158/2010 Forhøjelse med et varsel på 6 uger af et administrationsbidrag på et boligprioritetslån med henvisning til en ændring af bankens generelle rente og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde.
- 167/2009 Spørgsmål om mangelfuld rådgivning i forbindelse med tegning af garantbeviser. Tegning af garantikapital ud over maksimum. Indbetaling af garantikapital på pension.
- 160/2010 Spørgsmål om ansvar for undladt orientering om provenu ved låneomlægning.
- 379/2010 Spørgsmål om Arbejdernes Landsbank var berettiget til at hæve renten på låneaftale overtaget fra Roskilde Bank.
- 615/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med køb af Plus 7 Index Super 2012.
- 673/2009 Krav om erstatning for negativt afkast på pensionsmidler omfattet af formueplejeaftaler.
- 88/2011 Klage vedrørende en aftale indgået via dansk hjemmeside med en svensk bank med senere etableret dansk filial.
- 19/2010 Spørgsmål om krav om afvikling af kassekredit og efterfølgende opsigelse var berettiget. Alder som begrundelse for krav om nedbringelse af kredit.
- 280/2010 Spørgsmål om opgørelse og forrentning af krav i anledning af erstatningspådragende investeringsrådgivning.
- 87/2010 Spørgsmål om pengeinstitut bevarer krav på klagerens overskydende skat efter gældssanering.
- 348/2010 Spørgsmål om tvangssalg af lånefinansierede aktier var berettiget. Varsling af tvangssalg.
- 358/2010 Investering i 2 % Kalvebod III 2014 obligationer i henhold til en formueplejeaftale med middel risikovillighed.
- 422/2009 Indefrysning af garantindsbud, som ikke var hævet inden to uger efter udløbet af opsigelsesperioden. Spørgsmål om mangelfuld rådgivning

i forbindelse med tegning af garantikapital samt indefrysning af opsagt garantikapital og efterfølgende kortvarig ophævelse af indefrysningen.

- 247/2009 Spørgsmål om rådgivning i forbindelse med tegning af garantbeviser herunder i kapital- og ratepensionsordninger, samt indefrysning af allerede opsagt garantikapital.
- 46/2010 Indsigelse mod rådgivning i forbindelse med en mindreårigs placering af arv og forsikringssum som garantindskud foretaget i 2002.
- 297/2010 Spørgsmål om hæftelse for misbrug som følge af passivitet.
- 300/2010 Rådgivning i forbindelse med indgåelse af renteswap aftale i 2006.
- 74/2010 Rådgivning i forbindelse med indgåelse af renteswap. Omkostninger ved udtræden.
- 410/2010 Spørgsmål om modregning af indestående på budgetkonto i forlængelse af indledning af gældssaneringssag var berettiget.
- 325/2010 Ophør af forsikringsdækning ved indfrielse af lån ved pengeinstitutskifte.
- 497/2010 Spørgsmål om bank var erstatningsansvarlig for tab ved investeringer ved at tilbyde en handelsplatform uden at yde rådgivning i forbindelse med investeringerne.
- 908/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med køb af PLUS 7 Index Super 2012.
- 576/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med køb af PLUS 7 Index Super 2012.
- 709/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med køb af PLUS 7 Index Super 2012. Kurstab ved salg før udløb.
- 137/2010 Spørgsmål vedrørende indgåelse af aftale om renteswap. Rådgivning om risiko, herunder omkostninger ved udtræden.
- 148/2010 Spørgsmål om erstatning for merudgifter som følge af, at det ikke som forudsat ved indgåelsen af en renteswapaftale var muligt at optage et Cibor6 realkreditlån.
- 615/2010 Indsigelse mod betalinger trukket i forbindelse med fjernsalg. Klagerens manglende henvendelse til betalingsmodtager.
- 341/2010 Fortolkning af bestemmelse om tidsfrist.

- 407/2010 Spørgsmål om klageren havde lidt et erstatningsberettiget tab som følge af bankens fejl i forbindelse med omlægning af lån i hendes faste ejendom.
- 675/2010 Indsigelse mod opkrævning af gebyr for indbetaling via indbetalingskort eller PBS og indførelse af månedligt administrationsgebyr vedrørende lån.
- 645/2010 Spørgsmål om hvorvidt en aftale om låneforsikring var indgået. Passivitet vedrørende betalingsoversigter.
- 479/2010 Rådgivning ved investering i Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer.
- 583/2010 Spørgsmål om hæftelse for hævninger foretaget på en natklub.
- 521/2010 Spørgsmål om rådgivningsansvar i forbindelse med indgåelse af valutarenteswapaftale samt om pengeinstituttet havde afgivet et løfte om adgang til at fortsætte aftalen.
- 696/2009 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med køb af PLUS Råvarer Super 2013. Tabsbegrænsningspligt.
- 1018/2010 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med investering i PLUS Råvarer Super 2013. Passivitet. Kurstab ved salg før udløb og før krav om erstatning blev rejst.
- 591/2010 Indsigelse mod afregningskurs ved køb af aktier.
- 592/2009 Spørgsmål om bankens rådgivning ved indgåelse af en valutaswapaftale.
- 219/2010 Indsigelse om at tegning af garantikapital til mindreårige skete i strid med værgemålslovens og værgemålsbekendtgørelsens regler.
- 373/2010 Rådgivning i 2005 om køb af 3 % ScandiNotes II Junior 2012.
- 453/2010 Modregning i budgetkonto.
- 599/2010 Indsigelse om fejlagtig rådgivning ved køb af aktier i selskabet Eurotrust.
- 268/2011 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med optagelse af et afdragsfrit 10-årigt inkonvertibelt realkreditlån.
- 653/2010 Tab ved investering af pensionsmidler, herunder ved investering i Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer.

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 og færøske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber. Klager over grønlandske 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. Ankenævnet behandler endelig klager over selskaber under Finansiell Stabilitet A/S, når klagerne vedrører et kundeforhold, som blev etableret på et tidspunkt, hvor klageren var kunde i et selskab med tilladelse til at drive virksomhed som pengeinstitut (De nævnte pengeinstitutter 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 sam-

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

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

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

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

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

Genoptagelse

§ 15

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

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

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 genoptagelse er blevet afvist, eller hvor Ankenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

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 200 kr. (inkl. moms), 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 m.v., 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 resortministeren i henhold til den til enhver tid gældende lov om forbrugerklager.

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 erhvervs- og vækstministeren, træder i kraft 1. januar 2012.

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.