

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING **for** **2012**

København
marts 2013

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	5
3.	Ankenævnets kompetence	7
4.	Ankenævnets hjemmeside	9
5.	Statistik	10
6.	Domme afsagt i 2012 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	13
7.	Udvalgte afgørelser fra 2012	25
8.	Ankenævnets vedtægter.....	30

Bilag: Spørgeskema og resultater af brugerundersøgelse

1. Formandens bemærkninger

Efter at tilgangen af nye sager steg kraftigt i 2009 og 2010 har antallet af klager fundet et mere normalt leje.

I 2012 modtog Ankenævnet 610 nye sager og afsluttede i alt 867 sager. Ved årets udgang var der 786 sager, og antallet af verserende sager fortsætter således med at falde.

Ankenævnet mangler fortsat at afslutte et antal sager vedrørende Roskilde Banks salg af egne aktier. Sagerne har været stillet i bero i mere end to år, idet de afventer, at Forbrugerombudsmanden afslutter sin undersøgelse af Roskilde Bank.

Sagsbehandlingstiden for sager, der indleveres i 2013 forventes at være på ca. 6 måneder.

Brugerundersøgelse

Ankenævnets sekretariat har gennemført en brugerundersøgelse i perioden august til september 2012 og igen fra december 2012 til januar 2013. I undersøgelsesperioden sendte sekretariatet et spørgeskema til de klager, hvis sag blev afgjort af Ankenævnet eller afsluttet på anden vis (indgåelse af forlig m.v.).

Sekretariatet har udsendt i alt ca. 350 spørgeskemaer, hvoraf 101 er modtaget retur.

Et eksemplar af spørgeskemaet er vedhæftet som bilag til årsberetningen sammen med en oversigt, som indeholder de samlede besvarelser.

Skemaet indeholder spørgsmål om afgørelsens kvalitet, sagsbehandlingstiden og om kontakten med Ankenævnets sekretariat. Endvidere blev klagerne spurgt til deres samlede vurdering af klagesagsbehandlingen.

Bortset fra de klager, hvis sag er blevet afsluttet ved forlig undervejs, eller hvor sagen er blevet hævet, fandt langt de fleste klager, at sagsbehandlingstiden er for lang. Det er desværre ikke overraskende. Sagsbehandlingstiden har været meget lang, og det er naturligvis en stor belastning at skulle vente mange måneder på afklaringen af den tvist, som klageren har med sit pengeinstitut. Ankenævnet arbejder derfor løbende på at nedbringe sagsbehandlingstiden. Jeg mener, vi er nået et godt stykke i den rigtige retning. Vi kan nu stille de fleste klager i udsigt, at deres sag er afsluttet inden for et halvt år.

Jeg glæder mig over, der generelt er en høj tilfredshed med Ankenævnets arbejde. Således har mere end 85 % af klagerne svaret, at de er "meget tilfredse" eller "tilfredse" med Ankenævnet generelt. De fleste mener også, at sekretariatets medarbejdere er imødekommende og hjælpsomme, at de har modtaget fyldestgørende information, herunder via Ankenævnets hjemmeside, og at afgørelser og breve er skrevet i et forståeligt sprog.

Desværre har vi kun modtaget meget få besvarelser fra de klager, som ikke har fået medhold i deres klage. Klagerne i denne kategori er overvejende "meget utilfredse" eller "utilfredse" med Ankenævnet generelt, ligesom de stiller spørgsmålstejn ved Ankenævnet og sekretariatets neutralitet.

Ankenævnet vil bruge resultatet af brugerundersøgelsen og de kommentarer, som besvarelserne indeholder, i det videre arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i Ankenævnet og sekretariatet.

Brugerundersøgelsen vil blive gentaget - formentlig i 2014 - med henblik på at vurdere udviklingen.

Ikke-fulgte afgørelser

I 2010 og 2011 toppede antallet af afgørelser, hvor det indklagede pengeinstitut valgte ikke at følge nævnets afgørelse. Det er imidlertid vigtigt at understrege, at langt de fleste af disse sager drejer sig om klager over to banker og vedrører to specifikke investeringsprodukter. Således tabte Jyske Bank en række sager om salg af andele i hedgefonden Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer, og DiBa Bank tabte en række sager om bankens formueplejeprodukt, hvor der var investeret i Scandinos virksomhedsobligationer.

Jyske Bank har efterfølgende indgået forlig i sagerne vedrørende hedgefonden.

I 2012 er antallet af ikke-fulgte afgørelser faldet til 21 ud af de i alt 82 afgørelser, hvor klagerne fik helt eller delvist medhold. 14 af disse sager vedrører de to ovennævnte sagskategorier. De øvrige syv vedrører en række 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 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 2012 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
 Afdelingsdirektør Anita Nedergaard, Danske Capital
 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
 Rådsmedlem Anita Barbesgaard
 Cand. polit. Søren Geckler
 Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet
 Analyseansvarlig, cand.polit. Maria Hyldahl, Forbrugerrådet
 Rådsmedlem Bent Olufsen, Forbrugerrådet
 Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen

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

Ankenævnets sekretariat har i 2012 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

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

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

Efter § 2, stk. 1, behandler Ankenævnet klager over "danske pengeinstitutter og deres herværende datterselskaber". Ankenævnet er også kompetent til at behandle klager over pengeinstitutter, der ikke er medlem af nogen af stifterorganisationerne, hvilket gælder visse mindre sparekasser og andelskasser. Ankenævnet har afvist at være kompetent til at behandle en klage vedrørende Danmarks Nationalbank, jf. sag 100/2005.

Ankenævnets kompetence omfatter ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Grønlands Forbrugerklageudvalg, Grønlands Hjemmestyre. Fra 1. januar 2011 kan klager over Færøske pengeinstitutter 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. 1406 af 20. december 2012 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 taget stilling til et krav.

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.

For en mere fyldestgørende gennemgang af praksis om Ankenævnets kompetence henvises til årsberetningen for 2011.

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 8.500 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.

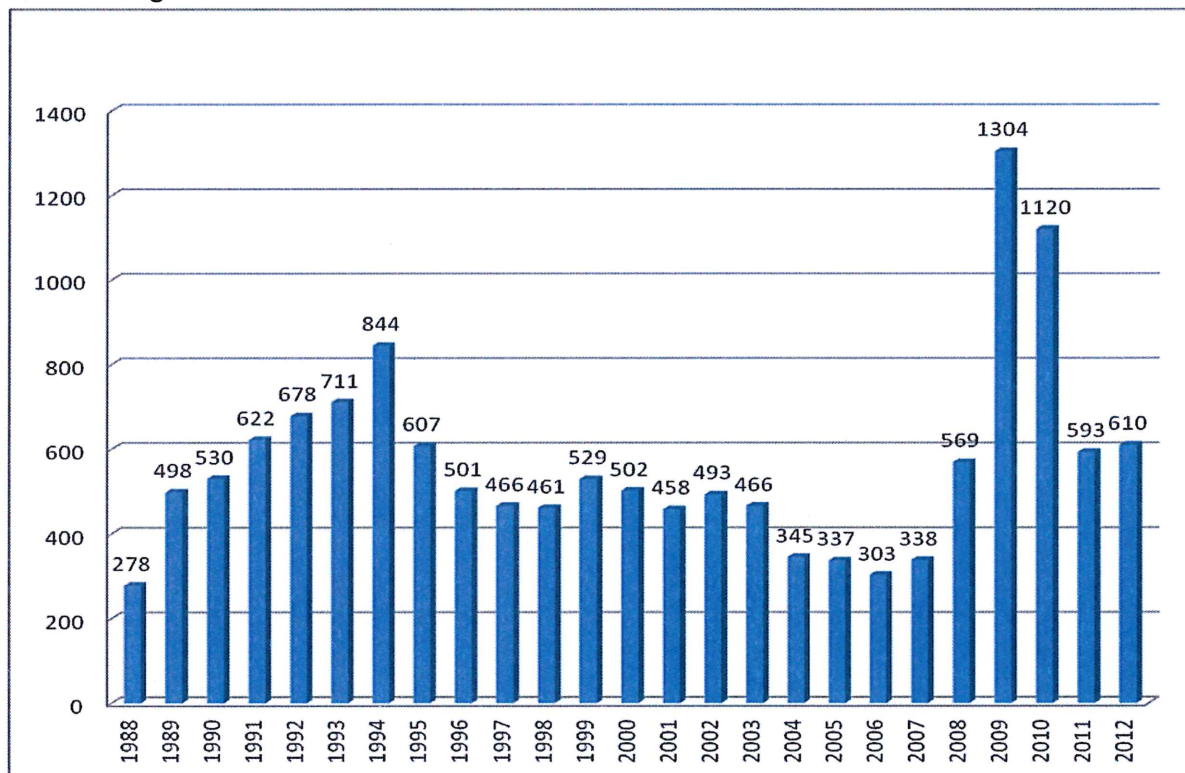
De afgørelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt. Det samme gælder afgørelser, der er principielle eller på anden måde særligt interessante (markeret med OF). Afgørelser, hvor Ankenævnets sekretariat er blevet bekendt med 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.

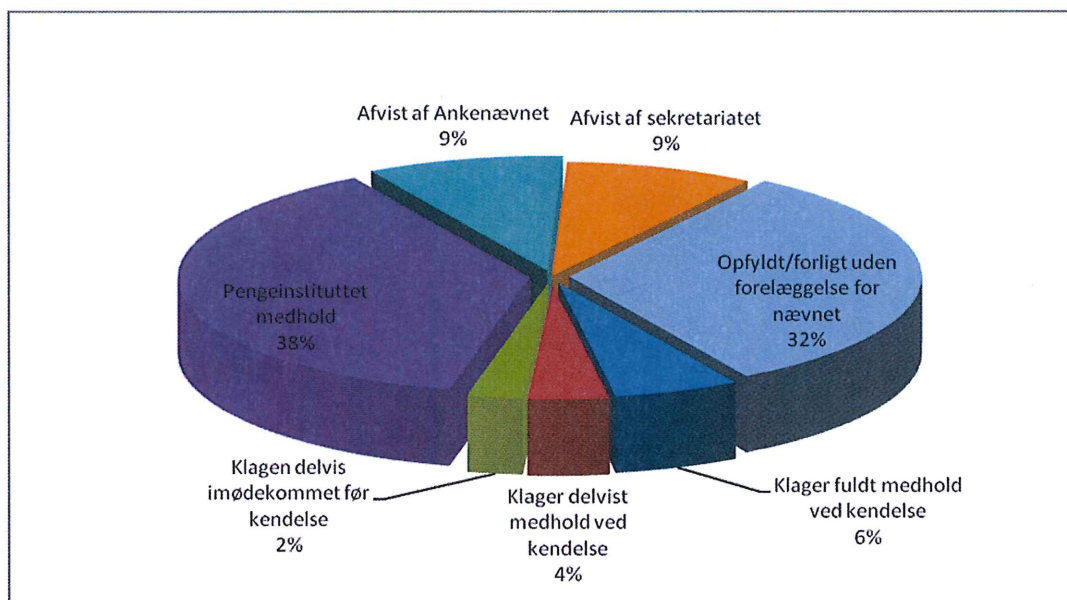
Endelig er der links til andre godkendte finansielle ankenævn og til relevante offentlige myndigheder.

5. Statistik

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



Af de 610 sager, der blev modtaget i 2012, verserede 377 sager ved årets udgang. De resterende 233 sager blev sammen med 634 af de pr. 1. januar 2012 verserende sager (indkommet i 2011 eller tidligere) eller i alt 867 sager afsluttet i 2012. Af de 1043 sager, som verserede pr. 1. januar 2012, verserede således stadig 409 sager ved udgangen af 2012. Fordelingen af de afsluttede sager fremgår af følgende figur:



Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2005-2012

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Overført fra året før	84	101	83	72	249	909	1314	1043
Modtagne i året	337	303	338	569	1304	1120	593	610
Til behandling	421	404	421	641	1553	2029	1907	1653
Trufne afgørelser:	197	218	206	221	313	416	545	512*
Klager fuldt medhold	20	19	22	14	29	67	84	50
Klager delvist medhold	10	14	16	8	23	24	40	32
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	31	34	37	28	17	11	14	22
Pengeinstituttet medhold	108	131	115	150	208	236	312	330
Afvist	28	20	16	21	36	78	95	78
Afsluttet af sekretariatet:	123	103	143	171	331	299	319	355
Opfyldt/forligt	96	71	110	112	239	223	216	280
Afvist	27	32	33	59	92	76	103	75
I alt afsluttede:	320	321	349	392	644	715	864	867
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	101	83	72	249	909	1314	1043	786

Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	3	5	6	1	10	40	35	21
---	---	---	---	---	----	----	----	-----------

*) Der er truffet 513 afgørelser i 2012, men i en sag er der truffet en delvis afgørelse, hvorfor sagen endnu ikke er afsluttet, og derfor ikke fremgår af denne oversigt.

Oversigt over afgørelser i 2012 fordelt på de indklagede pengeinstitutter:

Alm. Brand Bank	6	Nordfyns Bank	1
Amagerbanken (og Amagerbanken af 2011)	10	Nordjyske Bank	1
Andelskassen Alssund	1	Nordnet Bank AB	1
Andelskassen Fælleskassen	2	Nova Bank Fyn (Fionia Bank/FS Finans)	3
Andelskassen i Ikast	2	Nykredit Bank	20
Andelskassen J.A.K. Slagelse	1	Nørresundby Bank	4
Andelskassen Nordøstjylland	1	P/F BankNordik	5
Andelskassen Varde	2	Ringkjøbing Landbobank	9
Andelskassen Østjylland	1	Roskilde Bank (FS Finans)	34
Arbejdernes Landsbank	11	Rødding Andelskasse	1
Basisbank	2	Salling Bank	1
Boddum-Ydby Sparekasse	1	Saxo - E*Trade Bank	2
BRFKredit Bank	3	Saxo Bank	7
Broager Sparekasse	3	SEB (Skandinaviske Enskilda Banken)	2
Brørup Sparekasse c/o Saxo Privatbank	4	Skjern Bank	2
Danske Bank	66	Spar Lolland	7
Den Jyske Sparekasse	5	Spar Nord Bank	22
DiBa Bank	14	Sparbank	11
Dronninglund Sparekasse	3	Sparebank Østjylland af 2012	8
Eik Banki Føroya P/F	1	Sparekassen Djursland	1
Ekspres Bank	2	Sparekassen Farsø	1
Finanshuset Farsø	1	Sparekassen for Nørre Nebel og Omegn	1
Fjordbank Mors af 2011	8	Sparekassen Faaborg	8
Folkesparekassen	1	Sparekassen Hobro	3
Frøs Herreds Sparekasse	4	Sparekassen i Skals	1
FS Bank	1	Sparekassen Kronjylland	2
GE Money Bank	3	Sparekassen Limfjorden	1
Handelsbanken	3	Sparekassen Sjælland	15
Helgenæs Sparekasse	1	Sparekassen Vendsyssel	2
Ikano Bank	4	Sydbank	25
Jyske Bank	46	Søby-Skader-Halling Sparekasse	1
Kreditbanken	1	Totalbanken	2
Løkken Sparebank (Finansiel Stabilitet)	7	Tønder Bank	1
Lån & Spar Bank	6	Vestfyns Bank	2
Max Bank af 2011 (FS Finans II)	7	vestjyskBANK	4
Nordania Finans	1	Vorbasse-Hejnsvig Sparekasse	1
Nordea Bank	66	Østjyds Bank	7

I 7 afgørelser var mere end et pengeinstitut indklaget, hvorfor der er 7 sager mere i denne opgørelse end i oversigten over antal sager afgjort af nævnet.

6. Domme afsagt i 2012 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

6.1 Retten i Aalborgs dom af 23. april 2012, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen 409/2009 af 2. marts 2011

Klageren blev i august 2007 kunde i Løkken Sparekasse. Der blev i den forbindelse indbetalt 100.000 kr. på en garantikapitalkonto.

Den 6. december 2007 blev der overført i alt 47.000 kr. til garantikapitalkontoen, så der herefter var et indestående på 147.000 kr.

Rentetilskrivningen på garantikapitalkontoen blev én gang årligt overført til klagerens garantkonto.

Den 3. november 2008 lukkede sparekassen for udbetaling af garantikapital.

Den 11. februar 2009 meddelte Løkken Sparekasse Finanstilsynet, at sparekassen ikke opfyldte solvenskravet i lov om finansiel virksomhed § 124.

Den 25. marts 2009 blev sparekassens aktiver og passiver overdraget til Løkken Sparebank A/S, som er et datterselskab af Finansiell Stabilitet A/S, og som har til formål at afvikle sparekassens aktiviteter. Garantikapitalen, som på overdragelsestidspunktet udgjorde 170 mio. kr., forblev i Løkken Sparekasse.

Den 26. marts 2009 blev Løkken Sparekasses tilladelse til at drive pengeinstitutvirksomhed inddraget af Finanstilsynet. Sparekassen blev efterfølgende omdannet til en forening, LS Løkken.

Den 15. april 2009 indbragte klageren sagen for Ankenævnet med påstand om, at Løkken Sparebank skulle udbetale garantikapitalen.

Løkken Sparebank nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Tre medlemmer udtalte:

Som sagen foreligger oplyst, finder vi ikke, at det uden bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer kan afgøres, om sparekassen har givet klageren tilstrækkelig rådgivning i forbindelse med tegningen af garantikapital. Da denne bevisførelse ikke kan finde sted ved Ankenævnet, men i givet fald må ske ved domstolene, stemmer vi for, at sagen i det hele afvises i medfør af Ankenævnets vedtægter § 7, stk. 1.

Et medlem, der i medfør af Ankenævnets vedtægter § 13, stk. 1, var tillagt to stemmer – udtalte:

På baggrund af Finanstilsynets undersøgelse af Løkken Sparekasses generelle håndtering af rådgivning, markedsføring og salg af garantkapital forud for indløsningsstoppet i 2008 finder jeg, at Løkken Sparekasse må bære risikoen for bevisusikkerhed om, hvorvidt sparekassen har ydet tilstrækkelig rådgivning i forbindelse med salg af garantkapital. Da sparekassen herefter ikke har godtgjort, at der er givet klageren sådan rådgivning i forbindelse med erhvervelsen af garantbeviser, stemmer jeg for, at der gives klageren medhold i den nedlagte påstand.

Som følge heraf blev der truffet afgørelse om, at Ankenævnet ikke kunne behandle klagen.

Klageren anlagde herefter en retssag mod banken.

Den 23. april 2011 afsagde Retten i Aalborg dom i sagen. Af dommen fremgår:

” ...

Retten's begrundelse og afgørelse

Mødet i juni 2007 mellem [K] og [R] blev afholdt med henblik på, at [K] overvejede at skifte pengeinstitut fra Spar Nord Bank til Løkken Sparekasse. [K] har forklaret, at hun under mødet med [R] udtrykkeligt sagde, at hendes penge skulle placeres fuldstændigt sikkert, blandt andet fordi hun var alene efter en skilsmisse og ikke havde de store økonomiske midler. [R] har forklaret, at han var bekendt med [K's] økonomiske situation, og at [K] udmærket kan have sagt, at pengene skulle placeres fuldstændigt sikkert. På denne baggrund finder retten, at der må påhvile Løkken Sparekasse en forpligtelse til at rådgive [K] om de risici, der er forbundet med at tegne garantkapital samt at sikre sig tilstrækkeligt bevis for, at denne rådgivning er ydet. [K] og vidnet R har afgivet modstridende forklaringer om forløbet af deres møde i juni 2007, og der kan ikke lægges afgørende vægt på de bilag, som FS Finans har fremlagt, idet disse alene tjener til belysning af den sædvanlige fremgangsmåde ved tegning af garantkapital. Under disse omstændigheder finder retten det ikke godtgjort, at [K] har modtaget tilstrækkelig rådgivning om de risici, der er forbundet med tegning af garantkapital, jf. herved også §§ 4 og 5 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. Det bemærkes, at det ikke kan tillægges afgørende betydning, at overførslen af de 147.000 kr. til garantkapitalkontoen er sket af to omgange. Retten har i den forbindelse lagt vægt på, det ikke er godtgjort, at [K], i perioden mellem de to indbetalinger har modtaget tilstrækkelig rådgivning fra Løkken Sparekasse eller at hun i samme periode har modtaget skriftligt materiale fra Løkken Sparekasse af en sådan karakter, at hun burde have indset den risiko, der var forbundet med at tegne garantkapital.

Efter [K's] forklaring, herunder om sin arbejdsmæssige og økonomiske situation i 2007, der til dels støttes af [R's] forklaring og de fremlagte årsopgørelser fra Skat for indkomstårene 2006 og 2007, finder retten det sandsynliggjort, at [K] ikke ville have tegnet garantkapital, hvis hun havde modtaget tilstrækkelig rådgivning om de risici, der var forbundet med tegningen. Som sagen er forelagt lægger retten til grund, at [K's] tab udgør 147.000 kr., svarende til det beløb, der er blevet tegnet garantkapital for, hvilket tab må anses som en påregnelig følge af sparekassens utilstrækkelige rådgivning. Retten finder det ikke godtgjort, at [K] har udvist en sådan egen skyld, at der er grundlag for at nedsætte erstatningskravet. Heref-

ter og da det øvrige af FS Finans anførte ikke kan føre til noget andet resultat, tager retten [K's] påstand til følge.

Efter sagen udfald skal FS Finans betale sagsomkostninger til [K], jf. retsplejelo-
vens § 312, stk. 1. Beløbet fastsættes til 43.750 kr. (inkl. moms), der dækker ud-
giften til advokatbistand. Retten har herved lagt vægt på størrelsen af det vundne
beløb samt sagens karakter og omfang. Det fremgår af sagens oplysninger, at
[K's] omkostninger ved sagen er dækket af en retshjælpsforsikring, og at [K] op-
fylder de økonomiske betingelser for fri proces. [K] har derfor ikke betalt retsafgift,
jf. retsafgiftslovens § 13, stk. 1. Det følger herefter af retsafgiftslovens § 13, stk.
2, at FS Finans til statskassen skal betale et beløb svarende til retsafgiften af
147.000 kr., dvs. 3.840 kr.

Thi kendes for ret:

FS Finans A/S skal inden 14 dage til [K] betale 147.000 kr. med tillæg af sæd-
vanlig procesrente fra den 1. januar 2009 samt sagens omkostninger med 43.750
kr.

FS Finans A/S skal inden 14 dage til statskassen betale retsafgift med 3.840 kr.”

6.2 Retten i Roskildes dom af 18. juni 2012, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen 356/2008 af 27. marts 2009

I foråret 2008 købte klageren en fast ejendom med overtagelse den 1. juni 2008. Købesummen var på kontant 4.510.000 kr. Ifølge en allonge til købsaftalen skulle sælger refundere klageren 260.000 kr. over refusionsopgørelsen. Beløbet var et afslag i købesummen begrundet i forventede arbejder på ejendommens tag og i ejendommens kælder.

Ejendomsmæglerens salgsprovenuberegning viste et overskud på ca. 200.000 kr., svarende til kontantprisen på 4.510.000 kr. med fradrag af "indfrielse af eksisterende lån" ca. 2.193.000 kr., "diverse omkostninger" ca. 2.053.000 kr. og salær m.v. i alt ca. 64.000 kr.

Beløbene blev specificeret nærmere på salgsprovenuberegningens side 2. De 2.193.000 kr. vedrørte et realkreditlån. De 2.053.000 kr. vedrørte hovedsageligt tre pantehæftelser med en samlet hovedstol på 1.777.835 kr. og 260.000 kr. "til køber over refusion".

Den 11. marts 2008 sendte ejendomsmægleren købsaftalen, salgsprovenuberegningen, tingbogsattest og restgældsoplysninger for eksisterende lån til Roskilde Bank, som var sælgers pengeinstitut. Af tingbogsoplysningerne fremgik, at ejendommen var behæftet med realkreditlånet, hvis hovedstol var på 2.190.000 kr., og fem private pantebreve med en samlet hovedstol på 2.816.395 kr.

Roskilde Bank har anført, at man hverken modtog allongen til købsaftalen eller side 2 i salgsprovenuberegningen. Alene på baggrund af salgsprovenuberegningens side 1 og tingbogsoplysningerne kunne man imidlertid konstatere, at handelen ikke hang sammen, idet der var tinglyst hæftelser for i alt ca. 5 mio. kr. Banken meddelte derfor sælger, at man ikke kunne gennemføre sagen på det foreliggende grundlag.

Ved e-mail af 19. marts 2008 bekræftede den private panthaver, P, at handelen kunne gennemføres, og at P's tilgodehavende ville blive dækket på anden vis.

Ved brev af 16. april 2008 sendte klagerens advokat en kopi af tinglysningspåtegningen på skødet og bad om at få skriftlig meddelelse, når skødet kunne sendes til annullation af retsanmærkninger.

Den 25. april 2008 modtog banken en opgørelse af 15. s.m. fra P, der viste, at indfrielse af de 5 private pantebreve ville koste i alt 2.927.730 kr., hvoraf 853.600 kr. ville blive dækket af provenuet af et pantebrev i en anden ejendom. Indfrielsesbeløbet var herefter 2.074.130 kr.

I henhold til købsaftalen deponerede klageren 100.000 kr. hos ejendomsmægleren. Restkøbesummen på 4.410.000 kr. blev den 30. april 2008 indsat på en skødedepositskonto i Roskilde Bank. Fra P modtog banken 855.304 kr., der indgik i hand-

len, og fra ejendomsmægleren blev der overført et overskydende beløb på ca. 35.915 kr. (i alt ca. 5.301.000 kr.)

Den 28. maj 2008 blev de private pantebreve indfriet ved betaling af i alt ca. 2.944.000 kr., og den 3. juni 2008 blev realkreditlånet indfriet ved betaling af ca. 2.190.000 kr.

Den 12. juni 2008 sendte klagerens advokat refusionsopgørelsen til banken med anmodning om udbetaling af refusionssaldoen i klagerens favør, som udgjorde 260.332,83 kr.

Ved brev af 25. juni 2008 meddelte advokaten, at skødet nu var tinglyst anmærkningsfrit. Advokaten rykkede for refusionssaldoen og frigav i øvrigt provenuet af ejendomshandelen.

Den 30. juni 2008 sendte banken 161.379,27 kr. til klagerens advokat. Samtidig anmodede banken sælger om at betale knap 100.000 kr., der manglede, for at handelen kunne hænge sammen.

Ved brev af 1. juli 2008 rykkede klagerens advokat for restbeløbet på 98.953,56 kr. (260.332,83 kr. ÷ 161,379,27 kr.).

Banken oplyste bl.a., at man først ved modtagelsen af refusionsopgørelsen den 13. juni 2008 havde fået kendskab til, at klageren ifølge aftale med sælger skulle have 260.000 kr. retur via refusionen. Banken afviste et eventuelt ansvar for det manglende beløb og henviste klageren til at gøre kravet gældende over for sælger.

I forbindelse med bankens endelige opgørelse af handlen den 29. august 2008 fik klageren udbetalt 10.047,57 kr.

Den 22. september 2008 indbragte klageren sagen for Ankenævnet med påstand om, at Roskilde Bank skulle betale 88.905,99 kr. (260.332,83 kr. ÷ 161,379,27 kr. ÷ 10.047,57 kr.).

Roskilde Bank nedlagde påstand om principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

Selvom der ikke består noget egentligt kundeforhold mellem klageren og Roskilde Bank, findes klagerens krav at være omfattet af Ankenævnets kompetence. Bankens afvisningspåstand tages derfor ikke til følge.

Ankenævnet finder det ikke godtgjort, at banken vidste eller burde have vidst, at sælger havde forpligtet sig til at refundere klageren 260.000 kr. via refusionsopgørelsen. Ankenævnet finder derfor, at Roskilde Bank på baggrund af den private panthavers bekræftelse af 19. marts 2008 og opgørelse af 15. april 2008 berettiget kunne lægge til grund, at handelen kunne gennemføres uden underskud.

Indeståendet på skødedeponeringskontoen blev alene anvendt til indfrielse af de hæftelser, der ikke skulle overtages af klageren, jf. købsaftalens bestemmelser herom. Der blev ikke udbetalt noget overskydende provenu til sælger, idet hele det overskydende beløb efter indfrielse blev udbetalt til klageren, som samtidig opnåede tinglyst anmærkningsfrit skøde på ejendommen.

Som følge af det anførte blev klagen ikke taget til følge.

Klageren anlagde herefter en retssag mod banken.

Den 18. juni 2012 afsagde Retten i Roskilde dom i sagen. Af dommen fremgår:

” ...

Retten's begrundelse og afgørelse

Indledningsvis bemærkes, at der ikke var noget kundeforhold mellem [K] og Roskilde Bank A/S. Det skal under denne sag vurderes, om banken har handlet ansvarspådragende, så banken på denne baggrund kan ifalde erstatningsansvar over for [K].

Der er enighed mellem parterne om, at der i forhold til ejendomsmæglerens provenuberegning af 10. marts 2008 allerede var eller senere tilkom to pantehæftelser, der ikke fremgår af provenuberegningen.

I mæglerens brev af 11. marts 2008 til [K's] advokat henvises til en telefonsamtale samme dag, hvori der blev taget forbehold for, at sælgerens kreditorer accepterede at slette deres pant, således at handelen kunne hænge økonomisk sammen for sælgeren.

Retten finder således, at [K's] advokat har været klar over, at der kunne være problemer med, om handelen kunne hænge økonomisk sammen. Det bemærkes, at der samtidig var lavet en allonge, hvorefter [K] skulle have udbetalt 260.000 kr. kontant over refusionsopgørelsen. Retten finder, at [K] i denne forbindelse må tåle identifikation med sin advokat, der berigtigede handelen.

Retten finder, at [K's] advokats brev af 16. april 2008 til banken må anses for en opfordring til banken om at sørge for, at der kunne ske annullation af retsanmærkningerne på skødet.

Retten finder, at det ikke har været ansvarspådragende for banken i relation til [K], at banken har betalt de pantehæftelser, der ikke skulle overtages, idet det bemærkes, at indfrielse af disse hæftelser var nødvendig for, at der kunne opnås anmærkningsfrit skøde. Banken anvendte indeståendet på deponeringskontoen til indfrielse af pantehæftelserne, og det resterende beløb blev overført til [K], således at banken hverken har udbetalt noget beløb til sælgeren af ejendommen eller til banken selv. Herefter, og da banken ikke over for [K] har indestået for, at handelen kunne hænge økonomisk sammen, herunder at hun kunne få udbetalt afslaget på 260.000 kr. over refusionsopgørelsen, tages bankens frifindelsespåstand til følge.

Det bemærkes endelig, at det ikke i sig selv kan medføre et ansvarsgrundlag for banken, at bankens medarbejder [M] i en mail af 26. juni 2008 til sælgeren af

ejendommen har oplyst, at det primært skyldtes de vedhængende renter, at handelen ikke kunne hænge sammen.

Som følge af sagen udfald skal [K] betale sagsomkostninger til Roskilde Bank A/S, nu FS Finans A/S. Sagsomkostningerne fastsættes til 20.000 kr. med tillæg af moms. Dette beløb udgør et passende beløb til dækning af sagsøgers udgifter til advokatbistand. Ved fastsættelsen heraf er der taget hensyn til sagsgenstandens størrelse og til sagens omfang og karakter og til hovedforhandlingens varighed.

Thi kendes for ret:

Roskilde Bank A/S, nu FS Finans A/S, frifindes for den af [K] nedlagte påstand.

[K] skal inden 14 dage til Roskilde Bank A/S, nu FS Finans A/S betale sagsomkostninger med 20.000 kr. med tillæg af moms.”

6.3 Højesterets dom af 17. oktober 2012, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen 453/2008 af 12. maj 2009

Den 24. juni 1998 indgik klageren en formueplejeaftale med Diskontobanken nu DiBa Bank vedrørende investering af sine frie midler. Ifølge aftalen havde banken bemyndigelse til efter sit bedste skøn at købe værdipapirer. Det fremgår, at klageren indskød 1.783.000 kr., og at klagerens investeringsperiode var 6-10 år. Det fremgik af aftalen, at der skulle være størst mulig sikkerhed i investeringerne.

Den 10. november 2004 afregnede DiBa Bank klagerens køb af nominelt 365.000 kr. 3 % Scandinotes II senior 2012 til kurs 96,39. Den 7. januar 2005 afregnede banken klagerens køb af yderligere nominelt 42.000 kr. i samme papir til kurs 97,45.

Den 12. maj 2005 indgik klageren med DiBa Bank en ny "Aftale om FormuePleje (Frie midler)", hvorefter banken blev bemyndiget til at for klagerens regning at pleje dennes værdipapirer. Af aftalen fremgik, at investering skulle ske med lav risiko og at klageren havde fravalgt aktier.

Den 31. oktober 2005 afregnede DiBa Bank klagerens køb af nominelt 250.000 kr. 2 % Kalvebod Plc 2005/2013 til kurs 92,16.

Den 22. januar 2007 afregnede DiBa Bank klagerens køb af nominelt 85.923,86 kr. Scandinotes IV Mezzanine til kurs 91,5. Den 2. maj 2007 afregnede banken klagerens køb af yderligere nominelt 53.211,78 kr. i samme papir til kurs 91,1.

Den 1. oktober 2007 afregnede DiBa Bank klagerens køb af nominelt 510.000 kr. 2 % Kalvebod Plc 2005/2013 til kurs 91,1.

Den 2. november 2007 afregnede DiBa Bank klagerens køb af nominelt 32.134,74 kr. 2 % Scandinotes III Mezzanine 2015 til kurs 92,5.

Den 9. januar 2008 afkrydsede klageren et skema til fastlæggelse af sin investeringsprofil. Det fremgik, at klagerens tidshorisont for investering var fem år, og at hendes risikovillighed var lav. Samme dag underskrev klageren en ny "Aftale om Formuepleje", hvorefter DiBa Bank kunne forvalte klagerens formue for dennes regning. På en skala fra 1-10 var klagerens risikotal 2 svarende til lav risiko (1-3) med angivelse af, at klageren kun ønskede at investere i obligationer.

Den 9. januar 2008 afregnede DiBa Bank klagerens køb af nominelt 403.038,18 kr. 3 % Scandinotes II senior 2012 til kurs 96.

Ved brev af 10. september 2008 orienterede banken klageren om, at klagerens 2 % Kalvebod papirer ville blive nedskrevet som følge af Roskilde Banks situation. Nedskrivningen ville være ca. på 12 %. Nedskrivningen svarede til et tab på op til 4 % af depotets værdi.

Scandinotes obligationerne er udstedt på grundlag af lån til en række fortrinsvis danske pengeinstitutter, og at lånene er ansvarlig indskudskapital. Obligationerne er ind delt i tre trancher senior, mezzanine og junior. Såfremt et af de deltagende pengeinstitutter ikke kan betale sine forpligtelser, går betalingerne fra de øvrige pengeinstitutter først til senior-tranchen, herefter til mezzanine-tranchen og sidst til junior-tranchen.

Klageren indbragte den 19. november 2008 sagen for Ankenævnet med påstand om, at DiBa Bank skulle tilpligtes at tilbagekøbe alle Scandinotes og Kalvebod obligationer til den kurs, hvortil de blev afregnet til hende.

DiBa Bank nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

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

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

Som følge heraf skulle banken tilbagekøbe de Scandinotes II senior, Scandinotes III Mezzanine, Scandinotes IV Mezzanine samt Kalvebod obligationer, som klageren erhvervede de ovennævnte datoer. Tilbagekøbet skulle ske til den kurs, til hvilken klageren erhvervede obligationerne, og kursværdien skal beregnes af den oprindelige nominelle værdi.

Banken meddelte efterfølgende Ankenævnet, at den ikke ønskede at være bundet af afgørelsen.

Klageren anlagde herefter en retssag mod banken.

Den 23. marts 2012 afsagde Østre Landsret dom i sagen, der af banken blev anket til Højesteret.

Den 17. oktober 2012 afsagde Højesteret dom i sagen. Af dommen fremgår:

" ...

Højesterets begrundelse og resultat

[K] indgik tre formueplejeaftaler med DiBa Bank A/S henholdsvis den 24. juni 1998, den 12. maj 2005 og den 9. januar 2008. De tre aftaler afløste hinanden, idet DiBa Bank efter det oplyste ønskede at tage udgangspunkt i bankens standardaftale, der blev ændret i forvaltningsperioden. Aftalerne gav banken fuldmagt til at investere [K's] midler i overensstemmelse med bestemmelserne i de nævnte aftaler. Efter aftalen af 24. juni 1998 skulle der bl.a. være "størst mulig sikkerhed i investeringerne", mens der efter aftalen af 12. maj 2005 bl.a. var krav om "lav risiko". Efter aftalen af 9. januar 2008 ønskede [K] "så risikofrie investeringer som muligt, også selv om afkastet af den grund blev minimalt." I forbindelse med indgåelsen af denne aftale valgte [K] risikotallet 2 i kategorien "lav risiko", som var den laveste af de tre risikokategorier, og hvor der kunne vælges et risikotal i intervallet 1-3. Investeringerne var efter alle tre aftaler begrænset til obligationer. I de to sidstnævnte aftaler var investeringer i aktier udtrykkeligt fravalgt.

Som nærmere anført i landsrettens dom har DiBa Bank i medfør af formueplejeaftalerne i perioden november 2004 til januar 2008 foretaget investering i bl.a. ScandiNotes II Senior 2012-obligationer, ScandiNotes IV Mezzanine 2014-obligationer, ScandiNotes III Mezzanine 2015-obligationer og 2 % Kalvebod Plc 2005/2013-obligationer. Beholdningen af de nævnte obligationer har i 2005, 2007 og 2008 udgjort i alt henholdsvis 27 %, 52 % og 68 % af [K's] samlede værdipapirbeholdning. Der er tale om virksomhedsobligationer, som er udstedt af udenlandske selskaber med sikkerhed i ansvarlige lån ydet til en række mindre og mellemstore danske banker, og de var optaget til handel på Københavns Fondsbørs.

Spørgsmålet er, om DiBa Bank som formueforvalter har handlet ansvarspådragende ved at investere i disse virksomhedsobligationer.

Henvisningen i de indgåede aftaler til "obligationer" må efter en sædvanlig forståelse antages at omfatte virksomhedsobligationer. I overensstemmelse hermed omfatter definitionen af "obligationsbaserede investeringer" i aftalen af 12. maj 2005 bl.a. virksomhedsobligationer. Herefter tiltræder Højesterets, at DiBa Bank ikke generelt har været afskåret fra på [K's] vegne at investere i virksomhedsobligationer, for så vidt dette var foreneligt med den risikoprofil, som var fastlagt i aftalerne med hende.

Højesteret finder, at DiBa Bank ved at investere i de omhandlede virksomhedsobligationer i meget betydeligt omfang som sket har udsat A for en risiko for tab, som ikke er forenelig med den risikoprofil, som hun havde aftalt med banken. Højesteret lægger herved bl.a. vægt på, at obligationerne var udstedt med sikkerhed i ansvarlige lån ydet til mindre og mellemstore danske banker.

Højesteret finder af de af landsretten anførte grunde, at [K] ikke er afskåret fra at rejse krav mod DiBa Bank på grund af manglende reklamation eller passivitet. Hendes krav er heller ikke afskåret ved de af banken anvendte ansvarsfraskrivelsesklausuler.

I det omfang DiBa Bank har foretaget køb af obligationer i en mængde ud over det, der er foreneligt med risikoprofilen, finder Højesteret, at [K] har krav på erstatning af det tab, som de uretmæssige køb har påført hende, eller på at de uretmæssige køb og følgerne af dem tilbageføres, herunder ved at de i behold værende obligationer overdrages til banken mod betaling af hendes anskaffel-

sespris. I begge tilfælde skal der ved opgørelsen af mellemværendet tages hensyn til indtægter, herunder kursgevinster og renter, af de uretmæssigt købte obligationer. Opgørelsen skal endvidere foretages pr. 8. oktober 2008, hvor formueplejeaftalerne mellem [K] og DiBa Bank ophørte, og hvor hun overførte depotet til et andet pengeinstitut.

Penge- og Pensionspanelets rapport fra maj 2010 om "Pengeinstitutters anbefalinger af investeringsbeviser og anvendelse af AOP" indeholder oplysninger om fordelingen af investeringer ved valg af lav risiko, men indeholder ikke tilstrækkelige oplysninger til at fastslå, hvad der i en situation, som den foreliggende må anses for sædvanligt og forsvarligt inden for formuepleje. Dette er ikke belyst i Pengeinstitutankenævnets afgørelse eller gennem dets øvrige praksis og heller ikke ved en sagkyndig udtalelse eller syn og skøn. På det foreliggende grundlag er det derfor ikke muligt nøjere at fastslå, hvilken andel af porteføljen, der må anses for uretmæssigt købte obligationer.

Der savnes endvidere tilstrækkelige oplysninger om indtægter og kurser pr. 8. oktober 2008 til, at der kan foretages en fuldstændig opgørelse af mellemværendet mellem DiBa Bank og [K].

Højesteret finder imidlertid, at mellemværendet kan opgøres skønsmæssigt på baggrund af de foreliggende oplysninger.

Efter Pengeinstitutankenævnets afgørelse og landsrettens dom er de i sagen omhandlede beholdninger af tilbageværende obligationer blevet overført til DiBa Bank. DiBa Bank har ikke opfyldt landsrettens dom, for så vidt angår betaling af 97.826,08 kr. Ud fra en samlet skønsmæssig vurdering bestemmer Højesteret herefter, at ingen af parterne har yderligere krav mod hinanden, hverken på betaling eller på udlevering af obligationer. Der er ikke holdepunkter for at tilkende [K] renter fra det tidspunkt, hvor hun klagede til Pengeinstitutankenævnet.

DiBa Bank deltog som låntager med 75 mio. kr. i emissionen af ScandiNotes IV-obligationerne og modtog dermed en del af provenuet fra det oprindelige salg af disse obligationer. Selv om investeringerne i disse obligationer på [K's] vegne blev foretaget i op til et halvt år efter emissionen, finder Højesteret, at der påhvilede banken en pligt til inden investeringerne at gøre hende opmærksom på en mulig interessekonflikt, jf. § 19, stk. 2, sammenholdt med princippet i § 9, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1046 af 27. oktober 2004, senere afløst af bekendtgørelse nr. 1261 af 8. december 2006. På baggrund af det ovenfor anførte resultat er der ikke for Højesteret anledning til at tage stilling til den eventuelle følge af, at banken tilsidesatte sin forpligtelse.

Begge parter frifindes herefter for den anden parts påstande.

Efter sagen udfald skal DiBa Bank i sagsomkostninger for Højesteret til statskassen betale 50.000 kr.

Thi kendes for ret:

Begge parter frifindes for den anden parts påstande.

Landsrettens afgørelse om sagsomkostninger stadfæstes.

I sagsomkostninger for Højesteret skal DiBa Bank A/S til statskassen betale 50.000 kr.

De idømte sagsomkostningsbeløb skal betales inden 14 dage efter denne højesteretsdoms afgørelse og forrentes efter rentelovens § 8 a.”

7. Udvalgte afgørelser fra 2012

I forlængelse af hvert møde i Ankenævnet udvælger sekretariatets direktør i samråd med formandskabet de 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. De udvalgte afgørelser er markeret med "OF".

I 2012 blev følgende afgørelser udvalgt:

- 224/2010 Spørgsmål om banken kunne gøre kautionsforpligtelse gældende over for klagerne
- 564/2010 Indsigelse mod rådgivning i forbindelse med køb af ejerlejlighed, der blev finansieret med blandt andet et inkonvertibelt 10-årigt obligationslån
- 511/2010 Spørgsmål om ansvar for tab på investeringspakke i CHF
- 584/2010 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med mistet fortrydelsesret ved ejendoms køb
- 533/2010 Rådgivning ved indgåelse af valutarenteswap aftale
- 356/2010 Rådgivning ved indgåelse af valutarenteswap aftale
- 305/2010 Spørgsmål om bankens rådgivning vedrørende Aktiv BoligInvest var mangelfuld
- 959/2010 Krav om erstatning begrundet i mangelfuld rådgivning om valutaforretninger
- 1002/2010 Spørgsmål vedrørende gebyr for at fremfinde en aftale om Aktiv Pensionspleje efter overførsel af kundeforhold til andet pengeinstitut
- 689/2010 Spørgsmål om bank var erstatningsansvarlig for tab ved investeringer ved at tilbyde en handelsplatform uden at yde rådgivning i forbindelse med investeringerne
- 1072/2010 Spørgsmål om ansvar for manglende rådgivning i forbindelse med banks finansiering af køb af aktier i Tower Group A/S og om den skattemæssige behandling af aktiehandlerne. Spørgsmål om pligt til at foretage frasalg af klagerens aktiebeholdning, når bestemte kursværdier var nået.

- 1073/2010 Spørgsmål om ansvar for manglende rådgivning i forbindelse med banks finansiering af køb af aktier i Tower Group A/S og om den skattemæssige behandling af aktiehandler. Spørgsmål om pligt til at foretage frasalg af klagerens aktiebeholdning, når bestemte kursværdier var nået.
- 247/2011 Spørgsmål om bank var berettiget til at hæve rente på lån på baggrund af, at klageren ikke længere opfyldte betingelserne for at være fordel+ kunde i banken.
- 376/2010 Indsigelse mod forhøjelse af rentetillæg på pantebrevslån/prioritetslån og rentesats på kassekredit
- 332/2011 Spørgsmål om størrelsen af den rentegodtgørelse, som klageren var berettiget til som følge af Ankenævnets afgørelse i sagen 160/2010
- 269/2011 Krav om dækning af tab, som opstod som følge af, at fælles midler var indsat på konto i den ene klagers navn, hvorved indskydergarantifonden ikke dækkede det fulde beløb i forbindelse med Amagerbankens konkurs.
- 250/2011 Spørgsmål om erstatningsansvar i forbindelse med investering i 2 % ScandiNotes III Mezzanine i januar 2006
- 253/2011 Spørgsmål om ansvar i forbindelse med manglende genplacering af obligationsinvestering. Tab af kontante midler ved pengeinstituts konkurs.
- 748/2010 Spørgsmål om bank var ansvarlig for klagerens tab ved spekulation i råoliefutures via bankens handelsplatform
- 128/2010 Rådgivning i forbindelse med køb af fast ejendom. Forhøjelse af rente på boligkredit.
- 418/2010 Spørgsmål om bank var berettiget til at tilbageføre en handel med klageren vedrørende en kort position i et valutakryds, aftalelovens § 32.
- 254/2010 Spørgsmål om hæftelse for misbrug af Mastercard som følge af passivitet
- 892/2010 Spørgsmål om hæftelse for misbrug som følge af passivitet
- 396/2010 Spørgsmål om hæftelse for misbrug ved fjernsalgstransaktioner som følge af passivitet
- 55/2011 Restkraft af afgørelse i fogedsag. Formueretlig tvist. Spørgsmål om hæftelse for lån og krav om udlevering af originale gældsbreve

- 248/2011 Spørgsmål om hæftelse for tidligere samlevers misbrug af betalingsmiddel på internettet
- 1038/2010 Indsigelse om fejlagtig opgørelse af handelskonto i forbindelse med klagerens positioner i et valutakryds. Krav om kompensation for ugunstig prissætning af klagerens handler generelt, baseret på konklusioner i undersøgelse af bankens forhold iværksat af Finanstilsynet
- 479/2011 Krav om erstatning i forbindelse med returnering af falsk udenlandsk check
- 499/2011 Opgørelse af krav i forbindelse med uberettiget omlægning af kredit i CHF til DKK
- 155/2011 Spørgsmål om kautionsforpligtelse kan gøres gældende over for klagerne
- 637/2010 Indsigelser mod kaution for anpartsselskabs gæld
- 1076/2010 Spørgsmål om rådgivningsansvar i forbindelse med finansiering af køb af andelsbolig ved optagelse af valutalån samt pengeinstituttets opkrævning af gebyr og rentefastsættelse
- 380/2011 Spørgsmål om andelskasse var berettiget til at udbetale beløb fra børns konti til den af forældremyndighedsindehaverne, som havde oprettet de pågældende konti og indbetalt beløb herpå
- 107/2012 Afvisning af klage vedrørende forhold omfattet af betalingspåkrav efter retsplejelovens kapitel 44 a, som af fogedretten var påført påtegning om, at der ikke rettidigt var fremkommet indsigelser
- 842/2010 Spørgsmål om hæftelse for fælles gæld efter samlivsophævelse. Krav om erstatning for forringelse af fællesbo. Afslag på ansøgning om kredit.
- 119/2011 Spørgsmål om hæftelse for hævetransaktioner, som klageren ikke kan vedkende sig.
- 487/2011 Krav om at klagerens pengeinstitut skal betale beløb ved klagerens fortrydelse af køb af ejendom
- 457/2011 Indsigelser i forbindelse med opsigelse af lån
- 139/2012 Spørgsmål om klagerens krav om erstatning for mangelfuld rådgivning i forbindelse med køb af kapitalbeviser i Amagerbanken var bortfaldet som følge af præklusivt proklama i henhold til lov om finansiel stabilitet § 16 h

- 421/2011 Spørgsmål om forrentning af aftalekonto. Krav om kompensation for eget tidsforbrug i forbindelse med klagesag.
- 26/2012 Fortolkning af gyldighedsperiode for bankgaranti, der var stillet i henhold til en entreprisekontrakt
- 177/2012 Spørgsmål om kreditaftalelovens § 9 var overtrådt og om bank havde aftalemæssig hjemmel til at pålægge nye gebyrer og ændre referencerenten i lånets løbetid. Rykkergebyr.
- 496/2011 Spørgsmål om ansvar for fejlagtig oplysning om, at ejerpantebrev ikke kunne overtages.
- 139/2011 Spørgsmål om kaution for gæld stiftet af klagerens søn bortfaldt på grund af bristede forudsætninger
- 62/2011 Krav om tilbagebetaling af købesum for flybilletter købt via internettet. Fjernsalg.
- 724/2010 En rådgivers indsigelser vedrørende optagelse af realkreditlån til brug for køb af investeringsforeningsbeviser i BankInvest Højrentelande
- 379/2011 En rådgivers indsigelser vedrørende optagelse af realkreditlån delvist til brug for køb af investeringsforeningsbeviser i BankInvest Højrentelande
- 568/2011 Krav om tilbageførsel af købesummen for en vare købt via internettet. Fjernsalg.
- 420/2011 Misbrug af kort sendt til kunde med alkoholmisbrug
- 418/2011 Spørgsmål om berettigelse af omlægning af kredit i CHF til DKK
- 542/2011 Spørgsmål om afvisning af en klage blandt andet vedrørende klagerens personlige kautionsforpligtelse for gæld optaget af et selskab, som de selv ejer og vedrørende pengeinstituttets eventuelle erstatningspådragende handlinger i øvrigt.
- 538/2011 Modregning i feriepenge indsat ved en fejl
- 232/2011 Indsigelse mod gebyrer i forbindelse med Visa/dankort-hævninger i pengeautomater i udlandet
- 64/2012 Indsigelse om utilstrækkelig finansiering af opstart af enkeltmandsvirksomhed
- 81/2012 Fortolkning af bestemmelse om rentetillæg i kreditkontrakt. Forældelse.

- 231/2009 Spørgsmål vedrørende størrelse af udbetaling i februar 2009 af opsagt garantikapital
- 591/2011 Indsigelse mod opsigelse som følge af meddebitors død. Krav om udlevering af kopi af originalt gældsbevis.
- 537/2011 Indsigelse mod forhøjelse af et rentetillæg med henvisning til markedsforholdene og faldende værdi af et pant i en ejendom
- 60/2012 Modregning i SP-midler indsat ved en fejl
- 315/2011 Krav om erstatning i forbindelse med returnering af udenlandske checks
- 190/2012 Forkert rådgivning om investering af etableringskontomidler. Opgørelse af tab.
- 217/2012 Spørgsmål om betalinger med Visa- eller dankort-delen af et Visa/dankort i forbindelse med køb via internettet af flybilletter hos et flyselskab, der gik konkurs.
- 218/2012 Indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med optagelse af et afdragsfrit 10-årigt inkonvertibelt realkreditlån. Kurssikring af indfrielse.
- 880/2009 Spørgsmål om klageren havde tilsidesat sin tabsbegrænsningspligt ved ikke at reagere på et tilbud fra Finansiell Stabilitet om formidling af salg af Plus Invest Råvarer 2013 til en kurs større end 100. Uenighed om hvorvidt tilbuddet var nået frem til klageren.
- 86/2012 Spørgsmål om hvorvidt en aftale om låneforsikring var indgået. Passivitet vedrørende betalinger.
- 147/2012 Spørgsmål om provenu fra salg af fælles ejendom forlods skulle anvendes til indfrielse af fælles gæld.

Pengeinstitutankenævnets vedtægter:

§ 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. Ankenævnet behandler tillige klager over danske og færøske pengeinstitutters herværende datterselskaber, medmindre en klage over datterselskabet er undergivet Realkreditankenævnets kompetence. 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 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 materia-

le 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

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 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 ressortministeren 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. juli 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.

Pengeinstitutankenævnet

Amaliegade 8 B, 2. sal • Postboks 9029 • 1022 København K
www.fanke.dk • Tlf. (+45) 3543 6333 • Fax (+45) 3543 7104

Den

Brugerundersøgelse 2012

Vi vedlægger et spørgeskema for at få din/jeres vurdering af, hvordan du/I oplevede sagsbehandling hos Pengeinstitutankenævnet.

Formålet med brugerundersøgelsen er at afdække og optimere tilfredsheden med Pengeinstitutankenævnets service, kvalitet og effektivitet.

Besvarelsen er anonym.

Vi håber, at du/I vil deltage og beder dig/jer venligst returnere spørgeskemaet hurtigst muligt. Frankeret svarkuvert er vedlagt. Svarkuvertens frankering er gyldig i 10 dage fra datoen i stempelaftrykket.

Resultaterne af brugerundersøgelsen vil blive omtalt i vores årsberetning, som du/I i starten af 2013 kan finde på vores hjemmeside www.fanke.dk.

Tak for hjælpen!

Afslutningskode,
udfyldes af sekretariatet

Årstal for indbringelse,
udfyldes af sekretariatet

BRUGERUNDERSØGELSE 2012

Pengeinstitutankenævnet

Generelt

Har du/I rettet henvendelse til pengeinstituttet/ den klageansvarlige, før du/I klagede til Pengeinstitutankenævnet?

Ja ☐

Nej ☐

Hvis ja, blev du/I vejledt om muligheden for at klage til Pengeinstitutankenævnet?

Ja ☐

Nej ☐

Har du benyttet dig af Pengeinstitutankenævnets hjemmeside www.fanke.dk / www.pengeinstitutankenaevnet.dk i forbindelse med klagen?

Ja ☐

Nej ☐

Hvis ja, fik du/I svar på eventuelle spørgsmål m.m. på hjemmesiden?

Ja ☐

Nej ☐

Hvis nej, uddyb venligst

Pengeinstitutankenævnets afgørelse

Indeholder afgørelsen en dækkende beskrivelse af sagens omstændigheder?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Indeholder afgørelsen en dækkende beskrivelse af dine argumenter?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Indeholder afgørelsen en tilstrækkelig begrundelse for resultatet?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Hvad var dine forventninger til klagens resultat?

Er du tilfreds med klagens resultat?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Er afgørelsen skrevet i et forståeligt sprog?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Vil du indbringe sagen for domstolene?

Ja ☐

Nej ☐

Ved ikke ☐

Sagsbehandlingstid

Hvor tilfreds er du med Pengeinstitutankenævnets sagsbehandlingstid?

Passende ☐

For lang ☐

Hvad er dit/jeres eget tidsforbrug på sagen?

Sagsbehandling og service

Oplever du, at Pengeinstitutankenævnet og sekretariatet er neutrale?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Er informationen om sagsbehandlingen m.m. fyldestgørende?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Er sekretariatet tilstrækkelig imødekommende og hjælpsomme?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Er brevene fra sekretariatet skrevet i et forståeligt sprog?

Ja ☐

Nej ☐

Hverken eller ☐

Hvis nej/hverken eller, hvorfor:

Samlet vurdering

Hvor tilfreds er du/I med Pengeinstitutankenævnet generelt?

Meget tilfreds ☐

Tilfreds ☐

Hverken eller ☐

Utilfreds ☐

Meget utilfreds ☐

Uddyb venligst:

Andre kommentarer eller forslag

Kategori	Klage afvist	Medhold helt eller delvist	Ikke medhold	Forlig/hævet/imødekommet	Total
<i>Spørgsmål 1:</i>					
Henvendelse til pengeinstitutt før klage	Ja Nej	Ja Nej	Ja Nej	Ja Nej	Ja Nej
Vejledt om klagemulighed af pengeinst.	3 1	11 2	9 2	52 20	75 23
Benyttelse af ankenævnets hjemmeside	3 1	5 6	2 7	27 26	34 41
Hvis ja, fandt du svar	3 1	9 4	8 1	44 26	64 32
			7 1	42 2	61 3
Dækkende beskrivelse af faktum	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E
Dækkende beskrivelse af argumenter	2 1 1	12 11 11	3 2 4		17 3 5
Tilstrækkelig begrundelse	2 1 2	10 1 1	4 3 1		17 3 2
Tilfreds med klagens resultat	2 2	9 1	2 6	64 3	14 7
Afgørelse i forståeligt sprog	2 2	11 1	7 1	4 4	75 13
Vil du indbringe sagen for domstolene	2 1 1	1 7 5	6 2 3		19 2 0
			3 3 3	67 4	6 78 13
Sagsbehandlingstid	For lang Passende	For lang Passende	For lang Passende	For lang Passende	For lang Passende
	4 4	9 4	7 2	25 43	45 49
Ankenævnet og sekretariatet neutrale	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E
Fyldstgørende information om sagsbeh.	2 1 1	12 12 1	4 4 1	61 1 9	79 6 12
Imødekommet og hjælpsomme	1 2 1	12 1 1	4 3 1	60 3 6	77 9 8
Breve i forståeligt sprog	3 1	12 1	6 1	63 6	84 3 8
	3 1	11 1	9 2	64 6	87 1 7
Samlet vurdering	MU U	H/E T	MT	MU U	H/E T
	1 3	1 5	6 2	1 1	31 39
					5 3
					5 5
					48 38
Antal sager i kategori					
	4	13	9	75	101

Kategori	Klage afvist	Medhold helt eller delvist	Ikke medhold	Forlig/hævet/imødekommet	Total
<i>Spørgsmål 2:</i>					
Henvendelse til pengeinstitutt før klage	Ja Nej	Ja Nej	Ja Nej	Ja Nej	Ja Nej
Vejledt om klagemulighed af pengeinst.	75 25	85 15,4	100 0	72,2 27,8	76,5 23,5
Benyttelse af ankenævnets hjemmeside	0 100	45 54,5	22,2 77,8	50,9 49,1	45,3 54,7
Hvis ja, fandt du svar	75 25	69 30,8	88,9 11,1	62,9 37,1	66,7 33,3
			87,5 12,5	95,5 4,5	95,3 4,7
Dækkende beskrivelse af faktum	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E
Dækkende beskrivelse af argumenter	66,7 33,3	0 7,7	33,3 22,2	44,4	68,0 12,0
Tilstrækkelig begrundelse	66,7 33,3	0 33	50 37,5	12,5	77,3 13,6
Tilfreds med klagens resultat	50 50	0 9,1	25 75	0	77,3 13,6
Afgørelse i forståeligt sprog	100 0	82 9,1	0 87,5	12,5	63,6 31,8
Vil du indbringe sagen for domstolene	100 0	9,1 0	0 87,5	12,5	79,8 13,8
	50 25	7,7 53,8	38 33,3	33,3	90,5 9,5
				0 94,4	5,6 80,4
Sagsbehandlingstid	For lang Passende	For lang Passende	For lang Passende	For lang Passende	For lang Passende
	100 0	69 31	77,8 22,2	36,8 63,2	47,9 52,1
Ankenævnet og sekretariatet neutrale	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E	Ja Nej H/E
Fyldstgørende information om sagsbeh.	50 25	92 0	44,4 44,4	11,1	81,4 6,2
Imødekommet og hjælpsomme	25 50	7,7 0	50 37,5	12,5	81,9 9,6
Breve i forståeligt sprog	75 0	92 7,7	0 66,7	11,1	88,4 3,2
	75 0	8,3 0	0 100	8,6	91,6 1,1
Samlet vurdering	MU U	H/E T	MT	MU U	H/E T
	25 0	0 75	0 42	50 33,3	5,1 3,0
				22,2 11,1	41,9 48,5
				1,35 1,35	5,1 38,4
				2,7 52,7	
				41,9	
Procentfordeling					
	4,0	13	8,9	74,3	100