

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING

for

2013

København

marts 2014

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Taler fra Ankenævnets jubilæum	7
3.	Ankenævnets betydning for lovgivning og praksis	15
4.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere	22
5.	Ankenævnets kompetence	24
6.	Ankenævnets hjemmeside	26
7.	Statistik	27
8.	Domme afsagt i 2013 i sager, hvor Ankenævnet tidligere har truffet afgørelse	32
9.	Udvalgte afgørelser fra 2013	52
10.	Ankenævnets vedtægter	56

1. Formandens bemærkninger

2013 var året, hvor Pengeinstitutankenævnet kunne fejre sit 25 års jubilæum. Dette blev markeret med en reception den 7. november, og talerne fra dagen er gengivet på side 7 ff.

Samme år som TV2 (i øvrigt uden sammenligning) sendte første gang og brød tv-monopolet, så traf Ankenævnet sine første afgørelser og brød reelt domstolenes monopol på området. Mange af de tvister, som Pengeinstitutankenævnet træffer afgørelse i, har dog en sådan karakter, at de aldrig ville have nået domstolene.

Forbrugerne fik med etableringen af Ankenævnet en ny mulighed for enkelt, billigt og effektivt at få prøvet tvister med pengeinstitutter. Og Ankenævnet udgør stadig et vigtigt alternativ til domstolene. Ankenævnet har i sine 25 år truffet afgørelse i mere end 9.000 sager. Desuden er mere end 2.500 klagesager afsluttet med forlig.

Jeg har været formand for Ankenævnet siden 2009, hvor jeg tog over efter højesteretsdommer Peter Blok. Jeg overtog et meget velfungerende og respekteret ankenævn. Et ankenævn, der ikke kun er respekteret for sine afgørelser, men som også med rette nyder respekt for sit arbejde med at præge retsudviklingen inden for det finansielle område, herunder pengeinstitutternes praksis. Jeg har på side 15 fremhævet en række eksempler herpå.

I min formandstid har det navnlig været betydningen af de offentligretlige regler, der har givet anledning til drøftelser. Jeg husker, at det overraskede mig, at der omkring mødebordet kunne være diskussion af, om man kunne bruge de offentligretlige regler i forbindelse med bedømmelsen af, om et pengeinstitut havde handlet ansvarspådragende. Den diskussion er efterhånden forstummet, og i nævnets praksis fører tilsidesættelse af en offentligretlig regel – selvfølgelig afhængig af dens karakter – til, at pengeinstituttet pålægges bevisbyrden for indholdet af dets rådgivning. Jeg mener, at denne praksis er godkendt af domstolene.

Selvom der er eksempler på, at Ankenævnets praksis er blevet tilsidesat af domstolene, mener jeg det er vigtigt, at Ankenævnet fortsat deltager i retsudviklingen. Med den store mængde sager, som Ankenævnet behandler, har vi i langt højere grad end domstolene mulighed for at have fingeren på pulsen og tage højde for og hurtigt reagere på nye problemstillinger. Endvidere vil der givetvis stadig opstå tvister, som handler om et så relativt lille beløb for den enkelte, at en forbruger allerede af den grund må opgive at føre en retssag.

Det er min opfattelse, at Ankenævnet nyder tillid både hos forbrugerne og pengeinstitutterne. Den tillid skyldes det store og seriøse arbejde, som sekretariatet udfører i forbindelse med forberedelsen af sagerne, og som Ankenævnets medlemmer lægger i løsning af dem. Det er min opfattelse, at Ankenævnet udfylder den rolle, som Ankenævnet var tiltænkt ved etableringen. Ankenævnet er parat til at træffe afgørelse selv i svære sager og viser så vidt muligt ikke sager fra sig.

Antallet af sager viser, at forbrugerne har taget ankenævnet til sig. Antallet har varieret gennem årene, men det har altid været sådan, at sagsantallet er steget, når pengeinstitutternes privatkunder har oplevet problemer eller tab – som vi senest så i forbindelse med finanskrisen.

Forbrugerne har tillid til, at det nytter at klage. Det er selvsagt vigtigt at bevare denne tillid, og jeg vil i den forbindelse citere fra Rangvid-rapporten:

”Det er udvalgets opfattelse, at det er vigtigt for legitimiteten af de finansielle ankenævns virke, at branchen sikrer, at ankenævnene på det finansielle område til staidighed har de nødvendige ressourcer til at sikre en effektiv sagsbehandling, herunder en kort sagsbehandlingstid, og at branchen medvirker til at holde selvjustits i egne rækker med efterlevelsen af ankenævnenes kendelser. ”

Mulighed for at klage online

I efteråret blev det via et samarbejde med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen muligt at klage online via hjemmesiden www.minsag.forbrug.dk, som der er link til fra Ankenævnets egen hjemmeside www.pengeinstitutankenævnet.dk. Ca. halvdelen af de nye klagesager bliver nu indgivet online. Løsningen vil blive udbygget i løbet af de kommende år, således at den videre skriftveksling i sagerne også kan foregå elektronisk, hvilket desværre ikke er muligt endnu.

Fortsat fald i sagstilgangen

2013 har været det år siden finanskrisen, hvor Ankenævnet modtog færrest nye sager. Således modtog Ankenævnet i alt 411 sager, hvilket er en reduktion på næsten 1/3 i forhold til de 610 sager Ankenævnet modtog i 2012. Ved årets udgang havde Ankenævnet 558 sager, og antallet af verserende sager fortsætter således med at falde.

De nye sager er også i mindre grad et spejl af finanskrisen, idet eksempelvis sager om investeringsrådgivning, der udgjorde størstedelen af klagerne i 2009 og 2010, nu udgør en meget lille del.

Sagsbehandlingstiden for sager, der indleveres i 2014 forventes at være på ca. 6 måneder.

Forældelse af erstatningskrav

Ankenævnet oplever, at pengeinstitutterne i stigende grad gør gældende, at et erstatningskrav vedrørende investeringsrådgivning er forældet. Ankenævnet har i 2013 truffet flere afgørelser, hvor en klager ikke har fået medhold på grund af forældelse.

I sager om mangelfuld rådgivning begynder forældelsesfristen at løbe fra det tidspunkt, hvor forbrugeren fik eller burde have fået kendskab til de faktiske forhold, som vedkommende støtter et erstatningskrav på. Når forbrugeren har grundlag for at vurdere om pengeinstituttets rådgivning har været mangelfuld, skal forbrugeren rette henvendelse til pengeinstituttet for at opnå en mindelig løsning. Hvis det ikke lykkes, skal forbrugeren indlevere en klage til Pengeinstitutankenævnet. Det er kun det sidste led i et sådant forløb, der afbryder forældelse.

Jeg mener der er grund til at se på, om der er behov for mere oplysning om reglerne, og jeg opfordrer derfor pengeinstitutterne til at drøfte spørgsmålet med relevante myndigheder og forbrugerorganisationer.

På Ankenævnets hjemmeside kan man under menupunktet "udvalgte sagstyper" finde en række korte artikler, der blandt andet oplyser om forældelsesproblematikken.

Forlig om Roskilde Banks salg af egne aktier

I december 2013 indgik Finansiell Stabilitet et forlig med Forbrugerombudsmanden om den tidligere Roskilde Banks salg af aktier. Forliget vedrører alene aktiesalg i forbindelse med to aktiesalgskampagner i henholdsvis 2006 og 2007. Forliget omfatter 17.000 privatkunder, som er blevet tilbudt at få dækket 60 % af nettotabet på de aktier, som er omfattet af forliget.

Ved udgangen af 2013 var der hos Ankenævnet ca. 350 verserende klager over Roskilde Banks salg af egne aktier. Ankenævnet har ikke i skrivende stund overblik over, hvor mange af disse sager, der vil falde væk som følge af forliget.

Ikke-fulgte afgørelser

I 2013 traf Pengeinstitutankenævnet 40 afgørelser, hvor klageren fik helt eller delvist medhold. I 35 af de 40 sager fulgte pengeinstituttet afgørelsen. Derimod fulgte pengeinstituttet i 5 sager, svarende til 12,5 %, ikke Ankenævnets afgørelser. Det drejer sig om følgende sager:

- Sag nr. 73/2012 (Kongsted Sparekasse): Indsigelse mod gæld, der i 2005 overgik til inkasso samt spørgsmål om fordeling af indbetalinger på omkostninger, renter og hovedstol.
- Sag nr. 241/2012 (Sparekassen Vendsyssel): Modregning i godtgørelse for varigt mén indsat fejlagtigt på en konto i sparekassen.
- Sag nr. 475/2012 (Jyske Bank): Spørgsmål om erstatningsansvar for anbefaling af køb af Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer, som klageren efterfølgende købte via en anden bank. Spørgsmål om forældelse af krav.

- Sag nr. 590/2012 (Østjydsk Bank): Spørgsmål om frigivelse af et ejerpantebrev, der var pantsat til sikkerhed for en tredjemands forpligtelser over for et pengeinstitut. Spørgsmål om opskrivning af panteretten med fem års rente.
- Sag nr. 155/2013 (Nordea Bank): Indsigelse vedrørende bankens rådgivning i forbindelse med overførelse af ratepensionsordning med rentegaranti til banken.

2. Indlæg ved Pengeinstitutankenævnets 25 års jubilæum

2.1

Af Benedicte Federspiel, cand. jur.

Chefkonsulent, Forbrugerrådet Tænk, tidl. direktør.

Når jeg tænker på Pengeinstitutankenævnets oprettelse, får jeg straks på nethinden det møde, som blev afholdt mellem Den danske Bankforenings daværende formand Tage Andersen og Forbrugerrådet. Danmarks Sparekasseforening og Danske Andelskasser deltog også, men det er – ikke uden grund – Tage Andersen jeg husker.

På vores side deltog Forbrugerrådets formand Kirsten Nielsen og afdelingsleder Jørn Ravn, der den dag i dag glæder os med at repræsentere forbrugerne i ankenævnet. Vi har netop bekræftet hinanden i hvordan det foregik, og vi har fundet de mange avisartikler frem, som omtaler den langsomme start.

Tage Andersens svar var nej og atter nej til et ankenævn – det var overflødigt og unødvendigt. For det første havde man jo Banktilsynet (der imidlertid ikke kunne behandle sådanne klager) men ellers kunne man jo klage til de mange storartede bankfolk, der kunne behandle klagerne. Det lyder nok i dag som om jeg overdriver vældigt, men sådan var det. Heller ikke argumentet om at Forsikringsankenævnet, der blev oprettet i 1975 og fungerede til branchens tilfredshed, gjorde noget indtryk.

Tage Andersen var formand for Bankforeningen fra 1983-86, så mødet har nok været i 84. Til Politiken i marts 1984 gentog både formand og næstformand (adm. dir. Bendt Hansen) det samme. Men her åbnes dog en sprække, fordi selvom Privatbanken heller ikke synes der er et behov, kan man vel godt gøre det når det nu er et ønske. "Vi vil meget gerne væk fra det-plejer-vi-ikke-at-gøre-holdningen, som præger bankverdenen", siger Privatbanken. Der står også, at banken 2 måneder efter sender alle medarbejdere "på et charme kursus, hvor de skal lære at lytte til kundernes ønsker og tage individuelle hensyn."

For dem med internt kendskab til bankverdenen nikkes der måske genkendende til drilleriet mellem bankforeningens medlemmer, for i en anden sag kan man også læse om uenighed: Bankforeningen afviste blankt, at det var muligt at oplyse den effektive rente (det der i dag noget usexet hedder ÅOP, og som vi til sidst fik via EU.) "Det kan slet ikke lade sig gøre", hed det, men Privatbanken mente nu godt, at det var muligt. Og det er så det der hedder sund konkurrence.

I juni 1984 indrykker Poul Norup, Jyske Bank en annonce. Han synes også principielt, at det er et latterligt ønske, der "ikke vil resultere i meget andet end papiradministration, forsinkelser og fordyrelse". Alligevel tilslutter de sig – under overskriften "Ja til bureaukratiet" - Privatbanken og udfordrer dermed Tage Andersen og Bendt Hansen.

Så gik politikerne ind i sagen, og i februar 1987 (bemærk at der lige gik nogle år...) afholdtes endnu et møde, hvor Bank- og Sparekasseforeningerne lovede at lave et udspil. I oktober var der stadig ikke sket noget, men nu var Bendt Hansen også blevet mør. Vi blev enige om vedtægterne i begyndelsen af 1988, og nævnet startede sit arbejde i august 1988.

Heldigvis har nævnet været en succes lige siden (selv om der indimellem har været lidt kurrer på tråden) takket være den storartede indsats fra dommerne, repræsentanterne fra begge sider samt fra sekretariatet.

2.2

Af Niels Bolt Jørgensen

Tidligere Vicedirektør i Nordea Bank, medlem af Ankenævnet siden 1988.

Tillykke til Pengeinstitutankenævnet med de 25 år! Jeg har været nævnsmedlem for pengeinstitutsektoren siden begyndelsen og vil gerne sige nogle ord om dagens jubilar med hovedvægten på de første år.

Etableringen af nævnet skete ved en aftale mellem Forbrugerrådet og de tre daværende pengeinstitutforeninger. Forbrugerrådet plejer at sige, at pengeinstitutterne var svære at trække til truget. Jeg var ansat i sparekassesektoren, og husker ikke at vi var principielt imod. Men dengang fyldte klagesager bare ikke så meget i dagligdagen. Så vi havde svært ved at se det store behov.

Herudover var et klagenævn noget vi dengang forbandt med charterrejser, skadesforsikringer og autoværksteder. Nu skulle det bruges på et område, der havde høj juridisk kompleksitet. Overvejelsen var derfor, om den summariske behandling på rent skriftligt grundlag, var en forsvarlig måde at løse pengeinstitutternes tvister på.

Denne betænkelighed førte under forhandlingerne til, at vedtægterne på forskellige områder afviger fra standarden i forbrugerklageloven. Efter Pengeinstitutankenævnets vedtægter kan man for eksempel afvise klager, "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".

Og så skal formanden med stort set samme begrundelse så vidt muligt være højesteretsdommer og ikke "dommer".

Helt grundlæggende var det naturligvis, at nævnets afgørelser ikke var bindende for nogen af parterne. I vores retssamfund er det sådan, at ingen må afskæres fra at få sin sag prøvet ved domstolene. Det gælder hvad enten man er forbruger eller pengeinstitut, og fremgår både af Europakonventionen og af Forbrugerklageloven. Det var heller ikke til diskussion under ankenævnets tilblivelse. Men jeg nævner det, fordi man af og til hører krav om, at ankenævnets afgørelser bør være bindende for pengeinstitutterne. Så er man ærligt talt langt ude!

Efter langvarige diskussioner lukkede Ankenævnet dørene op den 1. august 1988.

Der tegnede sig hurtigt et normalniveau på 4-500 nye klagesager om året. Det sprang kortvarigt op på 7- 800 i 1993 - 94 efter den første omprioriteringsbølge. Oven på finanskrisens konkurser i sektoren steg antallet af klager igen bl.a. i kraft af en række serieklager, men er nu faldet tilbage på det normale niveau.

I betragtning af, hvor mange transaktioner der foretages i pengeinstitutterne, er det jo rigtig flot, når vi selv skal sige det.

Vi som sad i pengeinstitutterne fandt hurtigt ud af, at der var mange umiddelbare fordele forbundet med ankenævnet. Tidligere kunne man føre endeløse brevvekslinger med en vedholdende klager uden at komme til et resultat. Nu kunne man henvise den pågældende til at få sin sag prøvet i ankenævnet. Så var det en uvildig instans, som styrede kommunikationen, og sagen fandt som regel sin endelige afgørelse.

Ankenævnet tog også hurtig fat på nogle principielle problemstillinger, som længe havde været uafklarede. Jeg vil nævne to eksempler:

Noget, som gav anledning til mange vanskelige sager i starten, var spørgsmålet om kortholders ansvar i forbindelse med misbrug af betalingskort. Her havde vi dengang en regel om, at kortholder var ansvarlig for maksimalt 5.000 kr. i tilfælde af grov uforsvarlig adfærd.

Efter henstilling fra formandskabet blev Forbrugerrådet og Finansrådet enige om at anbefale lovgiver de ansvarsregler, som blev vedtaget i 1992 og som i store træk har været gældende siden. Dette var et meget flot eksempel på at stifterorganisationerne, ud fra erfaringerne i ankenævnet, gik sammen om nogle regler som skabte større klarhed og som alle kunne leve med.

Som et andet eksempel vil jeg nævne sagerne om privat kaution, som har fyldt rigtig meget i Ankenævnet. Her nåede Forbrugerrådet og Finansrådet i 2001 frem til en såkaldt fælles forståelse omkring forskellige kautionsretlige spørgsmål, som Ankenævnet havde beskæftiget sig med.

Disse to eksempler er efter min mening udtryk for "the finest hours" i ankenævnets virke: Man får klarlagt nogle sagsområder, der ikke fungerer hensigtsmæssigt. Stifterorganisationerne sætter sig sammen med bistand fra formandskabet. Og i fællesskab finder man frem til nogle løsninger, som alle interessenter kan bakke op om.

På mange andre områder har ankenævnet - for det meste i enighed - udstukket en retning, som pengeinstitutterne har kunnet justere kompasset efter ved tilrettelæggelsen af deres vilkår, rutiner for betjening af kunderne, og løsning af tvister. Det gælder også ved frasorteringen af de sager, som pengeinstitutterne vælger at forlige inden nævnsbehandling, med den naturlige konsekvens, at langt de fleste afgørelser falder ud til pengeinstitutternes fordel.

Det er i kraft af alle disse forhold, at ankenævnet har vist sin store værdi og har skabt respekt om sit virke, sådan at vi i dag kan fejre de 25 år med nævnet som en ubetinget succes. Den succes er værd at værne om i en tid, hvor køen er lang for at finde på snuptagsløsninger, som kan lette kundernes vej til erstatninger. Faren herved er naturligvis, at man i et velment forsøg på at løse nogle få sager, som man kun kender fra ankenævnet og medierne, kommer til at skade og mistænkeliggøre hele den gode relation, der hver dag udspiller sig mellem pengeinstitutterne og deres kunder. Det vil være et meget trist resultat af Ankenævnets virksomhed.

Det er også vigtigt at holde fast i, at afgørelserne skal træffes efter en ren juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Ellers lander man lynhurtigt i ren interessevaretagelse. Et godt barometer herfor er antallet af dissenser. Her har jeg desværre fornemmet en stigning i de senere år, ofte som en markering, der ikke har juridisk dækning. Jeg vil foreslå, at stifterorganisationerne sætter fokus på antal og indhold af dissenser, og diskuterer dette ved givne lejligheder.

Jeg vil slutte med at sige tak for mange lærerige år i ankenævnet. Tak til alle i sekretariatet for en stor indsats for at få nævnet til at fungere, og tak til de øvrige nævnsmedlemmer for den gode stemning som altid har kendetegnet møderne i ankenævnet.

Held og lykke fremover.

2.3

Af Jørn Ravn, cand. oecon.

Tidligere direktør i Boligselskabet Domea, medlem af Ankenævnet siden 1988.

Som en af dem der i firserne kæmpede for at få et pengeinstitutankenævn, og som den forbrugerrepræsentant, der har været med det meste af nævnets levetid, er jeg glad for at få lejlighed til at ønske nævnet tillykke med et smukt 25 års jubilæum.

Når jeg skal fortælle om mine oplevelser, vil jeg kigge lidt generelt på branchen og tilbage til før etableringen.

Pengeinstitutterne befinder sig i sin helt egen verden med utroligt vide rammer. Der er godt nok en betydelig lovmæssig regulering, men den går i hovedsagen ud på at sikre, at institutterne tjener nok og er meget velpolstrede. Og skulle det gå galt, har tiden efter finanskrisen vist, at der næsten kun er kunderne og skatteyderne til at betale. Der er stort set ingen kontrol med, om der tages for høje renter eller rettere for høj rentemarginal eller gebyrer.

Sådan var det også i starten af 80'erne, hvor Forbrugerrådet kæmpede for at få oprettet et klagenævn. Direktøren for det daværende Bank- og sparekassetilsyn Knud Agbo udtalte i et interview, jeg lavede med ham i 1983 til Forbrugerrådets blad Tænk. Jeg citerer: "Det er en kæmpe konflikt for en myndighed både at skulle kontrollere priser og avancer og samtidig sikre indlånene i pengeinstitutterne". Resultatet var desværre, at det var sikringen af soliditeten, som alle kræfterne blev brugt på. Med de seneste års offentlige indgriben i forhold til pengeinstitutterne er vi ikke i tvivl om, at sådan er det stadigvæk. Selvfølgelig er det vigtigt at sikre indlånene, men det bør ikke betyde, at der næsten skal være fravær af kontrol med prisdannelsen.

Når hertil lægges, at pengeinstitutterne er den professionelle part, der udarbejder de almindelige forretningsbetingelser og aftaledokumenter, må man sige at pengeinstitutterne befinder sig i en meget privilegeret verden, som mange andre erhverv må misunde dem. Men disse privilegier forpligter.

Den privilegerede situation stiller meget store krav til ordentlighed. En del af det er åbenhed, og at det er nemt at få afgjort en uenighed mellem forbrugeren og pengeinstituttet. Så forbrugerne som den lille part kan få afgjort, om vi er blevet ordentligt behandlet. Derfor er det godt, at det lykkedes at få etableret Pengeinstitutankenævnet, som startede sin virksomhed den 1. august 1988 på 4. sal på Vesterbro i ydmyge lokaler.

Benedicte Federspiel har fortalt om nogle af genvordighederne før det lykkedes at etablere nævnet. Alt var i den skønneste orden mente branchen. Pengeinstitutterne var selv de bedste til at afgøre om forbrugernes blev behandlet korrekt, sagde direktør Tage Andersen, Den Danske Bank. Desuden var der Bank- og sparekassetilsy-

net, som på baggrund af klager kunne henstille til et pengeinstitut, at man ændrede praksis. Og indstillingen hertil kan jeg beskrive med den daværende direktør Knud Agbos udtalelse til Tænk, da jeg kritiserede, at aftaler og forretningsbetingelser ikke var rimelige. Agbo sagde: "Selvfølgelig prøver pengeinstitutterne som har fat i den lange ende at gardere sig i videst mulig omfang, og det kan man ikke menneskeligt have noget imod".

Samme Knud Agbo vændede sig i øvrigt over, at han ikke havde ressourcer til at behandle forbrugerklager. De var nemlig meget tidskrævende.

Forbrugerrådets vedvarende offentlige pres, sprækker i branchens afvisning - Privatbanken og Jyske Bank var åbne overfor at etablere et nævn, men også netop mangel på ressourcerne i tilsynet til klagebehandling fik daværende direktør Eigil Mølgaard til i 1987 at anbefale etablering af et klagenævn. Endelig kom Industriministeriet med, og så kom forhandlinger i gang i 1987, og vi fik nævnet i 1988.

Nu har vi haft et pengeankenævn i 25 år og det er helt utrolig godt. Vi behøver bare kaste et blik på årsberetningerne for at se, at behovet er der. I de seneste år har behovet endda på grund af krisen været lidt for voldsomt med over 1300 klager i 2009. Det er heldigvis faldet til omkring 600 i 2012.

Ved selve nævnsbehandlingen er det ikke så stor en del af forbrugerne, som får medhold. I de seneste år har det svinget mellem 7 % og 15 % af afgørelserne. Men da der er rigtigt mange sager som bliver forligt uden nævnsbehandling, formentlig fordi pengeinstitutterne vælger at imødekomme klagerne, kan vi rundt regnet sige, at der er fifty fifty medhold til forbrugerne og til branchen.

Nævnet har helt sikkert været med til at stramme op i den vilkårlighed, hvormed man bruger vidtgående forretningsbetingelser og aftaler, og at sikre, at informationen til forbrugerne er blevet bedre.

Gebyrer og rentens størrelse er det vanskeligt at gøre noget ved i nævnet. Hvis aftalen er klar, må man betale ved kasse ét.

Renten på lån eller gebyrerne skal være ekstremt høje, hvis vi skal bruge aftalelovens § 36 til at sænke prisen. I et vist omfang kan nævnet dog påse, at renteændringer ikke betyder, at det konkrete lån man har, bliver meget dyrere end det der i pengeinstituttet er typisk for den pågældende lånetype.

Her var det så, at det ville være skønt, hvis vi havde en aktiv prismyndighed. Men sådan er det desværre ikke. Det er stadig den altoverskyggende prioritet, at der er penge nok i institutternes kasse. Ok, hvis det skal være sådan, men kunne man så ikke tænke sig, at ankenævnet skulle have en mulighed for at gribe ind i konkrete sager, hvor der er aftalt for høje renter og gebyrer i forhold til det der er typisk på markedet. Eller skal det område forsat være helt uden kontrol. Vi har også brug for at kunne betale kompensation i tilfælde, hvor pengeinstituttet har lavet fejl, men der ikke

efter dansk rets regler kan opgøres et tab. Det kaldes skuffede forventninger. Og de kan nogle gange gøre rigtigt ondt.

Ikke mindst på grund af nævnets arbejde er der for kautioner og betalingskort flyttet hegnspæle gennem aftaler mellem Forbrugerrådet og Finansrådet. Og vi skal være glade for, at vi har fået en bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder. Men de almindelige forretningsbetingelser er stadig meget vidtgående, og informationen er stadigvæk ikke tydelig nok, så det er både godt og ondt, at forbrugerne som helhed faktisk har store forventninger til en uvildig rådgivning i pengeinstitutterne. Branchen har stadigvæk fat i den lange ende, som Knud Agbo udtalte.

Der er altså stadigvæk noget vi forbrugerrepræsentanter må slås for. Et ankenævn må selvfølgelig som et vigtigt grundlag have aftalerne. Men mange klager på et område kan vise, at aftalerne ikke forstås eller opfattes som direkte urimelige, og så vil det være godt, hvis vi ud fra denne erfaringsopsamling får gjort noget ved aftaler og informationer.

Det er en meget stor glæde for mig, at Pengeinstitutankenævnet nu har eksisteret i 25 år, og har vist sin berettigelse ikke mindst takket være meget dygtige folk i sekretariat og formandskab. Det har også været en stor oplevelse at krydse klinger med branchens repræsentanter. Nævnsmøder foregår i en god stemning og med en god dialog. Jeg vil dog forbeholde mig ret til efter en lang udredning om det juridisk rigtige fra branchens side, at sige, at der er ting, som uanset jura og aftaler kan virke dybt urimeligt for forbrugeren, og det skal der gøres noget ved. Ting sker jo på den lange bane, og som med etableringen af nævnet vil vore kære samarbejdspartner også som pengeinstitut eller branche være parat til, læses nødt til, på flere områder at rydde op i urimeligheder. Vi har et godt udgangspunkt med et kanon velfungerende nævn.

Tusind tak til sekretariat, formandskab, branchens folk og mine kolleger i Forbrugerrådet. Det er hårdt arbejde at forberede sig og deltage i nævnsmøder. Sagerne er mange, ofte omfangsrige og indviklede. Det er og skal være et hårdt arbejde at være forbrugerrepræsentant, men hvor er det en stor fornøjelse at arbejde med et dygtigt pengeinstitutankenævn.

Tillykke med jubilæet.

3. Ankenævnets aftryk på lovgivning og praksis

Ankenævnets primære opgave er at træffe afgørelse i tvister mellem pengeinstitutter og deres privatkunder, og således for den enkelte klager at være et let tilgængeligt alternativ til de almindelige domstole.

Ankenævnets afgørelser og øvrige virke har imidlertid også sat sit præg på lovgivningen på det finansielle område og den praksis, som pengeinstitutterne følger.

I det følgende nævnes en række eksempler.

Overførsel af pensionskonti

Ved afgørelsen 103/1988 den 2. december 1988 og flere efterfølgende afgørelser, tilsidesatte Ankenævnet en generel praksis i pengeinstitutterne, der bestod i, at overførsel af pensionskonti til andre pengeinstitutter blev betinget af, at kundens gæld blev indfriet. Ankenævnet antog, at betingelsen var begrundet i et ønske om at sikre sig adgang til at foretage modregning i indeståendet, såfremt en sådan modregningsadgang senere måtte opstå.

Kortansvarsregler

I Ankenævnets årsberetning for 1990 kritiserede den daværende formand Frank Poulsen de dagældende hæftelsesregler i lov nr. 284 af 6. juni 1984. Ifølge disse regler hæftede kortholder med op til 5.000 kr. for misbrug af kortet, hvis kortholder havde udvist grov uagtsomhed i forbindelse med kortets bortkomst, hvilket havde givet anledning til et forholdsvis stort antal klagesager. Frank Poulsen foreslog blandt andet indførelse af en selvrisiko.

I årsberetningen for 1991 konstaterede Frank Poulsen med tilfredshed, at "regeringen nu på baggrund af et af Forbrugerrådet og Finansrådet i fællesskab udarbejdet forslag har foreslået en ændring af betalingskortloven, der på rimelig måde løser de problemer, jeg påpegede".

Ved ændringen blev der blandt andet indført en selvrisiko på 1.200 kr. og modsat tidligere "udtrykkeligt taget stilling til spørgsmålet om opbevaring af den såkaldte PIN-kode".

I årsberetningen 1996 konstaterede formand Peter Blok, at forventningen om, at de nye regler ville begrænse antallet af konflikter vedrørende reglernes anvendelse, havde holdt.

Peter Blok opsummerede herefter praksis efter de nye regler. Heri indgik, hvordan Ankenævnet havde formået at få pengeinstitutterne til dels at etablere nye og bedre

spærrefaciliteter, dels at forbedre informationen til kunderne om mulighederne for og nødvendigheden af at spærre kortet ved bortkomst eller mistanke om misbrug.

Ankenævnets praksis med hensyn til spærring af kortet var lempelig over for kortholder med den begrundelse, at det ikke var særligt fremhævet, at spærring uden for pengeinstituttets åbningstid kunne ske ved telefonisk henvendelse til PBS. Praksis blev ændret ved afgørelse af 4. maj 1995 i sag 523/1994, hvor Peter Blok gik sammen med pengeinstitutsiden om en skærpelse, mens forbrugersiden ved dissenser fastholdt den hidtidige praksis et stykke tid endnu. Spærring via PBS kunne fra 1995/1996 ske på grundlag af oplysning om personnummer og pengeinstitut i modsætning til tidligere kort- eller kontonummer, som kortholderen jo typisk ikke var i besiddelse af i spærresituationen. Ét pengeinstitut havde tilmed indført sin egen spærreservice, der kunne kontaktes døgnet rundt.

Godtgørelse for skuffede forventninger

I årene efter Ankenævnets etablering blev der dannet en praksis, hvorefter et pengeinstitut under visse betingelser blev pålagt at betale en godtgørelse til kunden for skuffede forventninger.

En beskrivelse af praksis findes i Peter Bloks bidrag til Jura på mange måder, Festschrift til Børge Dahl 19. maj 1994.

Der var navnlig tale om de såkaldte løbetidssager, hvor et låns løbetid som følge af en fejl fra pengeinstituttets side bliver længere end angivet i lånedokumentet eller i øvrigt oplyst over for låntageren. Andre eksempler var fejl i forbindelse med provenuberegninger, boligberegninger, budgetter og skat.

Ankenævnets praksis blev i en løbetidssag underkendt ved Højesterets dom af 1. november 1995 refereret i UfR 1996.200. Peter Bloks bemærkninger til dommen fremgår af årsberetningen for 1995.

Erhvervsministeriet nedsatte et udvalg, der skulle undersøge ansvarsforholdene i forbindelse med finansiel rådgivning, herunder spørgsmålet om at indføre en bestemmelse om mulighed for at tilkende godtgørelse for skuffede økonomiske forventninger. Udvalget afgav sin betænkning om rådgiveransvar i 1998 (betænkning nr. 1362/1998). Med udgangspunkt i det såkaldte formandsmindretals forslag i betænkningen udarbejdede Justitsministeriet i oktober 2000 et udkast til et forslag om i erstatningsansvarsloven at indsætte en bestemmelse (§ 26a), der gav hjemmel til at tilkende en rimelig godtgørelse for skuffede økonomiske forventninger.

Lovforslaget blev ikke fremsat før regeringsskiftet i 2001 og faldt herefter bort.

Rykkergebyrer

I afgørelsen 441/1989 af 30. april 1990 indførte Ankenævnet enstemmigt et maksimum på 3 stk. gebyrbelagte rykkerskrivelser, som pengeinstituttet kunne udsende i en sammenhængende periode, hvor låntageren til stadighed havde været i restance. Det var i den forbindelse uden betydning, om der var foretaget indbetalinger i perioden, jf. nu rentelovens § 9 b, stk. 2, 2. pkt.

I afgørelsen 370/1998 af 29. juni 1999 fastsatte et enigt nævn intervallet mellem gebyrbelagte rykkerskrivelser til 14 dage "idet der bør indrømmes debitor en rimelig tid til at rette for sig", jf. nu rentelovens § 9 b, stk. 2, 3. pkt. (10 dage). I samme afgørelse fastsatte formanden sammen med forbrugersiden et prisloft på 100 kr. pr. rykker-skrivelse, jf. nu rentelovens § 9 b, stk. 2, 1. pkt.

De nævnte bestemmelser i renteloven (dengang § 9 a, nu § 9 b), som udtrykker Ankenævnets praksis, blev efter opfordring fra Forbrugerombudsmanden indsat ved lov nr. 462 af 7. juni 2001.

Kaution

I årsberetningen 1999 gav Peter Blok udtryk for, at den daværende regel i bank- og sparekasselovens § 41 var utilstrækkelig. Ifølge bestemmelsen mistede pengeinstituttet sit krav mod kautionisten i det omfang, kautionistens regreskrav mod låntageren var blevet forringet som følge af manglende meddelelse fra banken om misligholdelse af hovedkravet inden 6 måneder. Bevisbyrden for forringet regres hvilede på kautionisten. Selv om beviskravene ikke var strenge, fik kautionister, der påberåbte sig bestemmelsen, oftest ikke medhold i Ankenævnet. Hovedparten af sagerne blev således afvist på bevis i medfør af vedtægternes § 7, hvilket *"er utilfredsstillende, men det er en konsekvens af, at § 41 forudsætter en vanskelig bevisvurdering, sammenholdt med de begrænsede muligheder for bevisførelse for Ankenævnet."*

På baggrund af overvejelser og (kulance)tilbud fra pengeinstitutter i tidligere sager og med henvisning til norsk ret foreslog Peter Blok som supplement den regel, der nu fremgår af lov om finansiel virksomhed § 48, stk. 1 og 2. Her er meddelelsesfristen nedsat til 3 måneder, og kautionsforpligtelsen kan "kun gøres gældende over for kautionisten for det beløb, som låntagerens gæld efter den sikrede fordring ville have udgjort, hvis låntageren havde betalt alle ydelser rettidigt indtil det tidspunkt, som ligger 3 måneder forud for det tidspunkt, hvor meddelelse gives".

Forbrugerrådet og Finansrådet gik sammen og udformede med virkning fra den 1. januar 2002 deres fælles holdning til regler for privat kaution, herunder en informationspjece, som pengeinstituttet skal udlevere til og gennemgå med kautionisten, før en kautionsaftale indgås. Hovedparten af det anførte i den fælles holdning indgår nu i lov om finansiel virksomhed § 48 og bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder § 22.

Opsigelse, saglig begrundelse

Et pengeinstituts opsigelse af en (låne)aftale skal være sagligt begrundet. Denne praksis blev grundlagt ved afgørelserne 350/1990 og 380/1990.

Betingelsen om saglig begrundelse er nu anført i god skik bekendtgørelsen § 6, stk. 5. Om fortolkningen af reglen henvises der til Ankenævnets praksis i vejledningen til bekendtgørelsen.

Boligberegning

I artiklen om fejl i boligberegninger i årsberetning 2001 anfører Peter Blok et afsluttende godt råd om, at boligberegninger, der udarbejdes i forbindelse med overvejelser om boligkøb, suppleres med en beregning vedrørende den ændring i kundens økonomi, som det påtænkte boligkøb vil medføre. "Dette kan gøres ved at beregne den nuværende samlede nettoboligudgift og sammenholde denne med den samlede nettoboligudgift efter det påtænkte køb. Det sidste tal vil man normalt kunne tage fra ejendomsmæglerens salgsopstilling. En anden – endnu bedre – fremgangsmåde er at udarbejde to beregninger over kundens samlede økonomi, altså to boligberegninger: en beregning, der viser kundens nuværende rådighedsbeløb, og en beregning, der – med anvendelse af samme tal bortset fra boligudgifterne – viser rådighedsbeløbet efter det påtænkte køb. Herved opnås, at man ikke alene får et absolut tal for den ændring, boligkøbet vil indebære, men også får et grundlag for at vurdere ændringens relative betydning for kundens økonomi og dermed for at vurdere, hvor sårbar denne er over for afvigelser i forhold til det forudsatte."

Ejerpantebreve

I afgørelsen 305/2004 fastslog Ankenævnet på linje med udtalelser i 33/1995 og 39/1998, at pantsætteren af et ejerpantebrev i hvert fald i forbrugerforhold som udgangspunkt har krav på at få udleveret ejerpantebrevet mod at betale et beløb svarende til dettes hovedstol, jf. Lars Lindencrone Pedersen i årsberetningen 2005.

En efterfølgende afgørelse 254/2006 blev tilsidesat af Vestre Landsret.

Commercial-sagerne

I 1996-1998 verserede de såkaldte Commercial-sager, der vedrørte et pengeinstituts vildledning i forbindelse med en aktieemission i 1990, se f.eks. 77/1997. Ankenævnet udtalte enstemmigt, at der vedrørende erstatning "bør tages udgangspunkt i, at klageren ville have afhændet aktierne, såfremt indklagede havde afgivet korrekte oplysninger om forløbet af nyttegningen. Usikkerheden med hensyn til, hvorvidt klageren faktisk ville have forholdt sig på denne måde, findes således - i hvert fald når tillige henses til omstændighederne omkring erhvervelsen - at måtte komme indklagede til skade. I mangel af oplysninger, som eventuelt kunne begrunde en anden vurdering, lægger Ankenævnet endvidere til grund, at klageren i så fald kunne have afhændet

aktierne til en kurs svarende til den kurs på 280, som han selv havde erhvervet dem til.”

Pengeinstituttet tilbød pr. kulance erstatning til investorerne for kurstabet i perioden indtil maj 1991, hvor selskabets regnskab for 1990 blev offentliggjort. Ankenævnets flertal fandt dette utilstrækkeligt og gav de investorer, der klagede til Ankenævnet, medhold i, at pengeinstituttet var erstatningsansvarlig for deres fulde tab.

Ankenævnets praksis blev påberåbt i en retssag, der i 2000 blev afsluttet i Højesteret, hvor fire af syv dommere fandt pengeinstituttets kulancetilbud tilstrækkeligt, jf. UfR.2000.2176H.

Dommen fortolkes i øvrigt som udtryk for lempelige krav til beviset for årsags-sammenhæng, kombineret med en omvendt bevisbyrde i tilfælde af klare fejl, jf. Peer Schaumburg-Müller og Erik Werlauff i 2001B.110 og 2002B.437.

Hæftelse for hævnninger efter samlivsophævelse.

I årsberetningen 2000 anfører Peter Blok: ”I tilfælde af samlivsophævelse bør pengeinstituttet, når det bliver bekendt hermed, i almindelighed spærre en fælles indlåns-konto, indtil det ved erklæring fra begge parter er afklaret, hvorledes der skal forhol-des med indeståendet.”

Eksempler på afgørelser med generelle udtalelser om pengeinstitutternes pligter i forbindelse med samlivsophævelse er 154/1995, 648/2010 og 842/2010.

Eksempler på sager, hvor klageren har fået medhold er 198/1997, 222/2000 og 842/2010, modsat eksempelvis 115/2005.

Systemfejl

I 313/2004, hvor en netbankbetaling gik forkert, fordi der var uoverensstemmelse mellem registreringsnummeret og kontonummeret, fik klageren medhold af Ankenævnets flertal, der blandt andet udtalte: ”Registreringsnummeret på den kontofø-rende filial fremtræder som en del af de identifikationsoplysninger, som skal afgives i forbindelse med overførsel af beløb til en given konto. Vi finder, at indklagedes sy-stem for modtagelse af overførsler af den omhandlede art bør være indrettet således, at en overførsel som den omhandlede, der indeholder uoverensstemmende oplys-ninger vedrørende registreringsnummer og kontonummer for beløbsmodtager, retur-neres eller indsættes på en fejlkonto, indtil det er afklaret, hvem der er rette beta-lingsmodtager. Vi finder derfor, at indsættelsen af beløbet på kontoen tilhørende kla-gerens søster må anses for en fejl, som indklagede bør bære ansvaret for.” Af-gørelsen blev stadfæstet ved byretten, der generelt anførte at pengeinstitutterne må ”sikre, at homebankingsystemerne indrettes med en effektiv sikkerhed mod bruge-rens fejl.” Afgørelsen er omtalt i årsberetningen 2006.

I 49/2005, hvor en netbankbetaling også gik forkert, fik klageren medhold af Ankenævnets flertal, der blandt andet udtalte: "at det må anses for en systemfejl, at der i indklagede 1's netbank ikke er etableret en kontrolordning af den beskrevne karakter i forbindelse med betaling af FI-kort."

I 226/1994 var en hæveautomat "således indrettet, at der i et vist kortere tidsrum efter en saldoforespørgsel, og medens dankortet fortsat er indsat i automaten, kan hæves på kortet uden fornyet indtastning af PIN-koden". Et enigt Ankenævn fandt, at denne "indretning, som indebærer, at dankortet ikke kommer ud af automaten samtidig med saldooplysningen, skaber en ikke helt ubetydelig risiko for, at kunden som i det foreliggende tilfælde ved en fejltagelse forlader automaten, selv om kortet fortsat er indsat, således at der herefter består en umiddelbar adgang for andre til at hæve på kontoen. Ankenævnet finder derfor, at den omhandlede indretning vel tilgodeser et hensyn til brugervenligheden, men samtidig indebærer en sådan sikkerhedsrisiko, at indklagede bør bære det fulde tab ved misbruget af klagerens dankort."

Eksempler på typeforudsætninger:

Af afgørelserne 309/2004 48/2007 493/2012 fremgår: "Det må anses for en typeforudsætning for en af flere solidarisk hæftende debitorer, at et pant stillet af en meddebitor som udgangspunkt ikke kan frigives eller afskrives på andre mellemværender uden pågældende debtors medvirken, idet den pågældende debtors risiko herved forøges".

Kautionistens typeforudsætning om, at debitor får stillet likviditet til rådighed, svarende til kautionsbeløbet fremgår eksempelvis af 573/1993 (altså forudsætning om ikke at kautionere for gammel gæld).

I realiteten uændrede regler på investeringsområdet

I afgørelsen 578/1991, der vedrørte en anbefaling om køb af udenlandske aktier, anførte nævnet ganske kortfattet, hvad der til stadighed har været og fortsat er gældende på investeringsområdet: "Spørgsmålet om, hvorvidt der måtte være grundlag for at indrømme klageren hæveadgang eller pålægge indklagede erstatningsansvar, må bl.a. bero på, hvad der mellem parterne er aftalt med hensyn til graden af risikovillighed og investeringshorisont, og herudfra for hver enkelt papir på en vurdering af, om indklagedes anbefaling om køb efter forholdene på daværende tidspunkt kan betegnes som fagligt forkert eller uforsvarlig....".

Skriftlighed

I årsberetning 1991 fremhæver Frank Poulsen, at antallet af bevisafvisninger i nævnet kan nedsættes, hvis skriftligheden øges. Jævnfør nu skriftlighedskravet i god skik bekendtgørelsen § 6 (bilag 22).

Offentligretlige regler.

Ankenævnet henviser i stigende grad til offentligretlige regler, hvis antal ligeledes har været stigende. Fra praksis se senest 48/2013, hvor nævnet på baggrund af forbudet i lov om finansiel virksomhed mod et pengeinstituts lånefinansiering af kundens køb af aktier i pengeinstituttet, fandt, at det påhvilede pengeinstituttet at godtgøre, at klageren ville have udnyttet sine tegningsrettigheder uanset banken ikke deltog i finansieringen. Et eksempel fra tidligere praksis er 369/2001 om 20 %-reglen. Sagen blev dog bevisafvist.

4. 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 gengivet på side 56 ff.

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

Indtil 31. marts 2013 var landsdommer Henrik Bitsch, Østre Landsret og dommer Eva Hammerum, Retten på Frederiksberg, også næstformænd i Ankenævnet.

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 Finansrådet og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet.

Ankenævnets medlemmer har i 2013 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Afdelingsdirektør, Jan Staal Andersen, Nordea Bank
 Underdirektør Christian Bremer, Danske Bank
 Afdelingschef Jesper Claus Christensen, Nordea Bank
 Chefjurist Karin Duerlund, Spar Nord Bank
 Direktør Peter Stig Hansen, Jyske Bank
 Juridisk direktør Kjeld Gosvig Jensen, Arbejdernes Landsbank
 Vicedirektør Niels Bolt Jørgensen, Nordea Bank
 Afdelingsdirektør Anita Nedergaard, Danske Capital
 Underdirektør, Anders Holkmann Olsen, Nordea 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
 Senior Legal Risk Advisor Lani Bannach, Dahl Advokatfirma
 Rådsmedlem Anita Barbesgaard

Cand. polit. Søren Geckler
 Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet
 Rådsmedlem Poul Erik Jensen
 Rådsmedlem Bent Olufsen
 Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet
 Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Boligselskabet Domea
 Økonomisk Rådgiver Anna Marie Schou Ringive

Ankenævnets sekretariat har i 2013 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

5. 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, for så vidt angår krav, der er opstået efter denne dato.

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. 928 af 28. juni 2013 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.

6. Ankenævnets hjemmeside

På Ankenævnets hjemmeside, www.fanke.dk, omtales Ankenævnets grundlag, sammensætning og arbejdsform. Hjemmesiden har også en vejledning vedrørende indgivelse af klage, herunder hvordan man kan klage online.

Årsberetninger siden 1988 kan ses på hjemmesiden.

Via hjemmesiden er der adgang til at søge i de over 9.000 afgørelser, som Ankenævnet har truffet. Søgning kan ske via fritekstsøgning, eller der kan søges via et emneregister. En søgning kan endvidere begrænses til kun at omfatte afgørelser truffet i en bestemt periode.

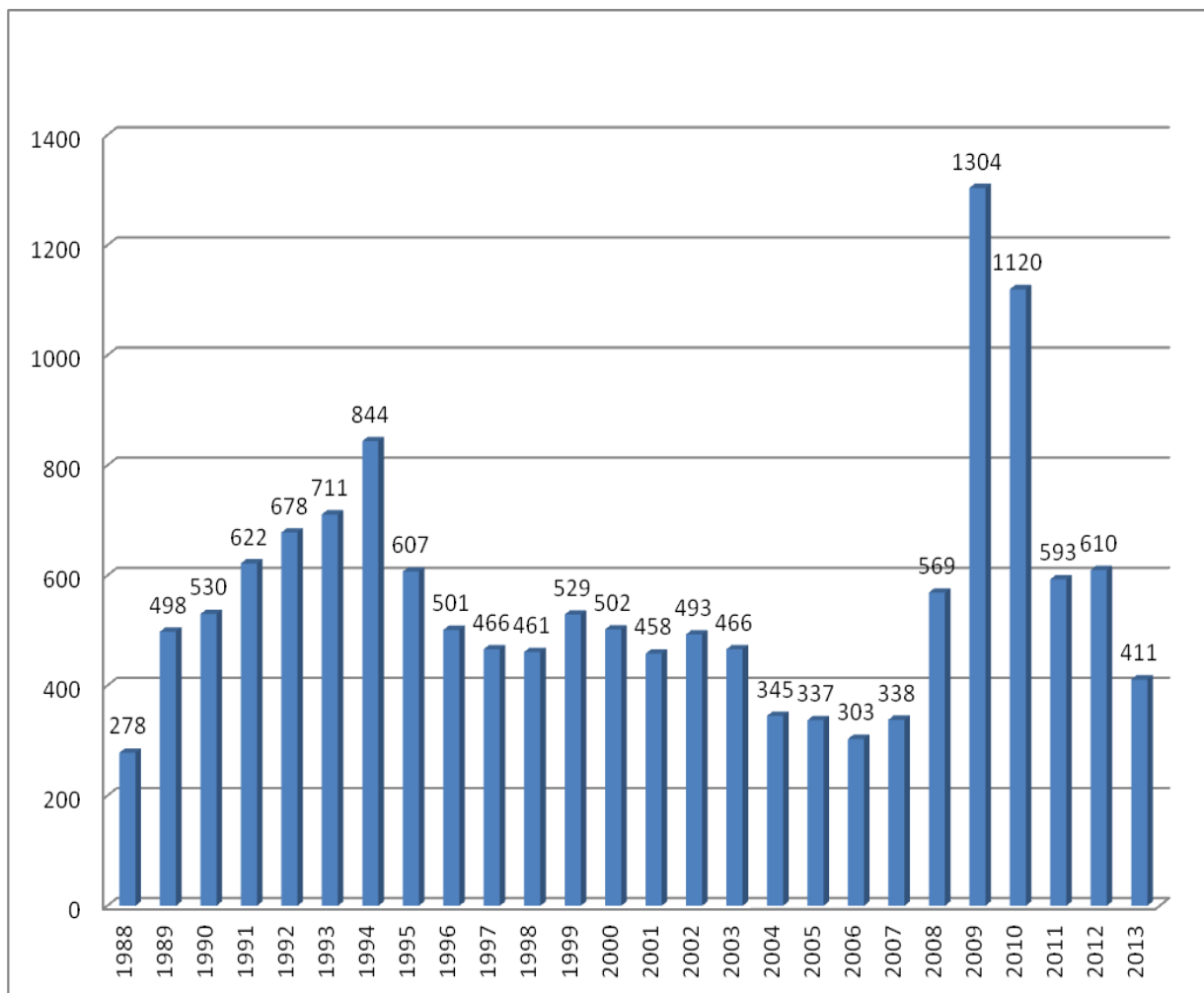
De afgørelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt (markeret med IF). Det samme gælder afgørelser, der er principielle eller på anden måde særligt interessante (markeret med OF). Afgørelser, hvor Ankenævnets sekretariat er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

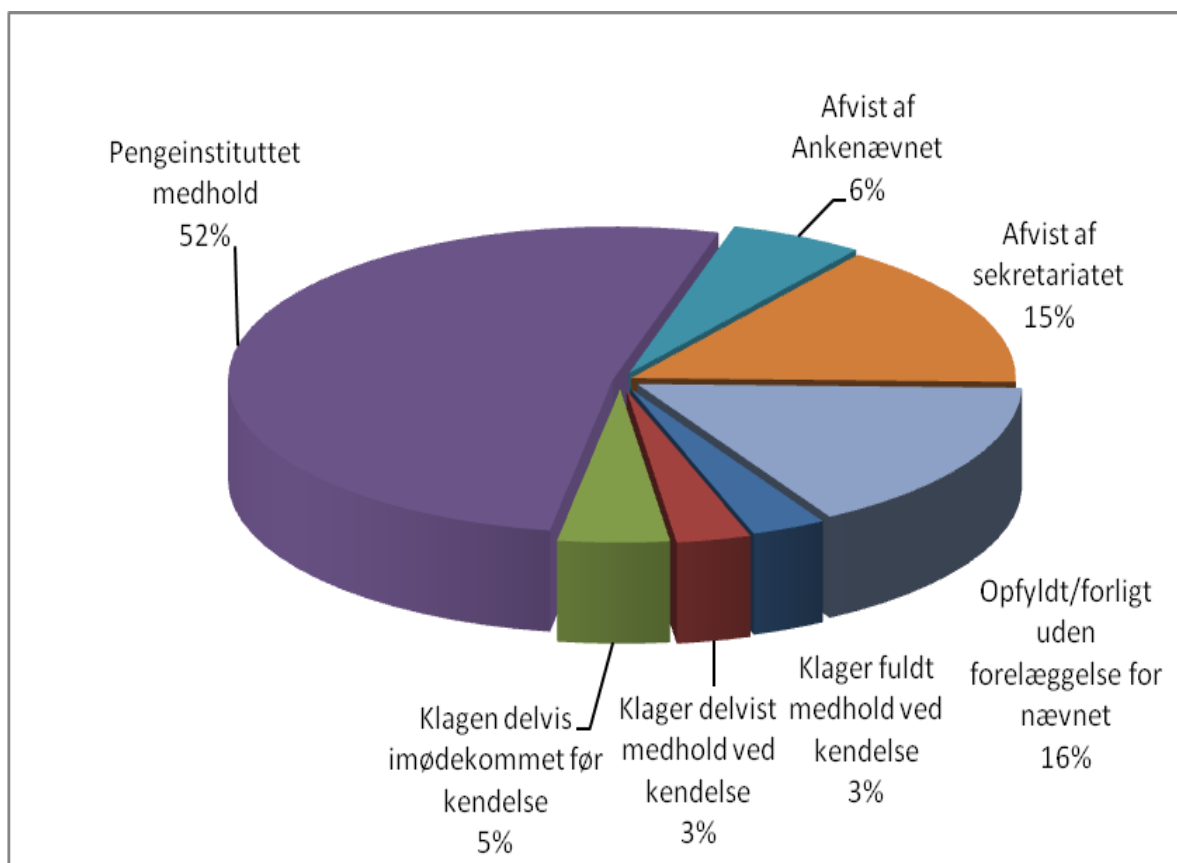
Endelig er der links til andre godkendte finansielle ankenævn og til relevante offentlige myndigheder samt artikler om udvalgte sagstyper.

7. Statistik

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



Af de 411 sager, der blev modtaget i 2013, verserede 178 sager ved årets udgang. De resterende 233 sager blev sammen med 406 af de pr. 1. januar 2013 verserende sager (indkommet i 2012 eller tidligere) eller i alt 639 sager afsluttet i 2013. Af de 786 sager, som verserede pr. 1. januar 2013, verserede således stadig 380 sager ved udgangen af 2013. Fordelingen af de afsluttede sager fremgår af følgende figur:



Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2006-2013

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Overført fra året før	101	83	72	249	909	1314	1043	786
Modtagne i året	303	338	569	1304	1120	593	610	411
Til behandling	404	421	641	1553	2029	1907	1653	1197
Trufne afgørelser:	218	206	221	313	416	545	512*	437
Klager fuldt medhold	19	22	14	29	67	84	50	20
Klager delvist medhold	14	16	8	23	24	40	32	20
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	34	37	28	17	11	14	22	30
Pengeinstituttet medhold	131	115	150	208	236	312	330	331
Afvist	20	16	21	36	78	95	78	36
Afsluttet af sekretariatet:	103	143	171	331	299	319	355	202
Opfyldt/forligt	71	110	112	239	223	216	280	104
Afvist	32	33	59	92	76	103	75	98
I alt afsluttede:	321	349	392	644	715	864	867	639
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	83	72	49	909	1314	1043	786	558

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

*) 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 2013 fordelt på de indklagede pengeinstitutter:

Alm. Brand Bank	3	Middelfart Sparekasse.	1
Andelskassen Fælleskassen	1	Møns Bank.	4
Andelskassen J.A.K. Slagelse	1	Nordania Finans.	1
Andelskasse Oikos	1	Nordea Bank.	53
Arbejdernes Landsbank	7	Nordfyns Bank.	2
Banque internationale à Luxembourg Bank Danmark.	1	Nordjyske Bank.	1
Basisbank.	1	Nykredit Bank.	17
BRFkredit Bank.	1	Nørresundby Bank.	2
Danske Andelskassers Bank.	12	P/F BankNordik.	6
Danske Bank.	69	Ringkjøbing Landbobank.	9
Den Jyske Sparekasse.	6	Salling Bank.	2
DiBa Bank.	6	Santander Consumer Bank.	1
Djurslands Bank.	1	Saxo Bank.	3
Dronninglund Sparekasse.	2	Saxo Privatbank.	3
Eik Banki Føroya P/F.	1	Skjern Bank.	2
Ekspres Bank.	1	Spar Nord Bank.	19
Finansiel Stabilitet (ebh Bank).	5	Sparekassen Bredebro.	1
Finansiel Stabilitet (Roskilde Bank).	17	Sparekassen for Nørre Nebel og Om- egn.	1
Finansiel Stabilitet.	1	Sparekassen Himmerland.	5
FS Finans I (Sparebank Østjylland af 2012).	59	Sparekassen Hobro.	3
FS Finans II (Max Bank af 2011).	3	Sparekassen Kronjylland.	4
FS Finans III (Amagerbanken af 2011).	3	Sparekassen Sjælland.	5
FS Finans IV (Fjordbank Mors af 2011).	5	Sparekassen Thy.	1
Faaborg Finans.	1	Sparekassen Vendsyssel.	3
GE Money Bank.	1	Svendborg Sparekasse.	1
Handelsbanken.	6	Sydbank.	21
Ikano Bank.	1	Totalbanken.	1
Jyske Bank.	30	Vestfyns Bank.	1
Lollands Bank.	2	vestjyskBANK.	7
Lægernes Pensionsbank.	1	Vorbasse-Hejnsvig Sparekasse.	1

Lån & Spar Bank.	6	Vordingborg Bank.	1
MERKUR, Den Almennyttige Andels- kasse.	1	Østjyds Bank.	4

I 5 afgørelser var mere end et pengeinstitut indklaget, hvorfor antallet af sager i denne opgørelse er større end antal sager afgjort af nævnet.

8. Domme afsagt i 2013 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

8.1 Vestre Landsrets dom af 27. februar 2013, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen 935/2009 af 9. november 2011

Den 3. februar 2004 underskrev klageren en handelsaftale med Spar Nord Bank, hvorefter banken forpligtede sig til at efterse klagerens åbne depot og tre pensionsdepoter. Aftalen omfattede værdier på i alt 1.845.000 kr., hvoraf 1.185.000 kr. var placeret kontant. Ifølge aftalen var klagerens risikovillighed "høj risiko", svarende til at "det væsentligste for mig er udsigten til et højt afkast, også selv om kursudsvingene, og dermed risikoen for tab, er store." Til belysning af investeringsstrategien var der opstillet en aktivfordeling.

Den 21. januar 2005 gennemførte banken klagerens køb af nom. 525.000 kr. 3 % ScandiNotes II Junior 2012 til kurs 94,05, svarende til en kursværdi på 493.762,50 kr. Beløbet blev hævet på klagerens aktionærkonto, hvorpå der stod 1.165.820 kr. Værdipapirerne blev lagt i klagerens åbne depot.

Spar Nord Bank fremlagde under sagen et faktaark for 3 % ScandiNotes II 2012. Det fremgår, at obligationerne var baseret på udlån til 11 danske pengeinstitutter, herunder EBH Bank og Fionia Bank. Obligationen bestod af en junior- og en seniortranche. Juniortranchen ville blive nedskrevet fuldt ud før et eventuelt tab på den bagvedliggende portefølje ville ramme seniortranchen.

I begyndelsen af 2009, hvor ScandiNotes II Junior 2012 på baggrund af situationen i EBH Bank og Fionia Bank havde mistet deres værdi, henvendte klageren sig til banken om sit tab.

En e-mailkorrespondance mellem parterne i perioden 13. februar 2009 - 6. august 2009 er fremlagt under sagen. Klagerens investeringsrådgiver i banken anførte i en e-mail af 26. maj 2009 bl.a.:

" ...

Jeg har på intet tidspunkt kaldt hverken dette eller andre værdipapirer for risikofrie; jeg fortalte, at risikoen lå på en række banker, og at disse ikke hæftede solidarisk for hinanden, ligesom jeg nævnte forskellen på Junior- og Senior-delen."

Den 18. august 2009 indbragte klageren sagen for Ankenævnet med påstand om, at Spar Nord Bank skulle tilbagekøbe ScandiNotes Junior obligationerne til anskaffelseskursen og godtgøre manglende renteudbetaling.

Spar Nord Bank nedlagte påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

”Klageren har anført, at han ikke af Spar Nord Bank er blevet rådgivet fyldestgørende om risici ved investeringen i ScandiNotes II Junior obligationerne.

Banken har anført, at klageren er blevet korrekt rådgivet herunder om forskellen mellem Senior-, Mezzanine- og Junior obligationerne.

Ankenævnet finder, at det ikke uden bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer kan afgøres, om bankens rådgivning af klageren var ansvarspådragende. Da en sådan bevisførelse ikke kan finde sted for Ankenævnet, men i givet fald må ske ved domstolene, afvises sagen i medfør af Ankenævnets vedtægter § 7, stk. 1.”

Som følge heraf afviste Ankenævnet at behandle sagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod banken.

Den 27. februar 2013 afsagde Vestre Landsret dom i sagen (2. instans). Af dommen fremgår:

”Det fremgår af handelsaftalen af 28. januar 2004, som også omfattede det kontante indestående, at [klagerens] risikovillighed ved investeringer omfattet af aftalen var høj, således at det væsentligste for [klageren] var udsigten til et højt afkast, selv om risikoen for tab var stor.

Det er ubestridt, at investeringen i ScandiNotes obligationer ligger inden for den risikoprofil, der er aftalt, og over for [vidnes] forklaring for landsretten er det ikke godtgjort, at det på trods af den aftalte risikoprofil var tilkendegivet over for Spar Nord Bank, at det kontante indestående ikke skulle være omfattet af den aftale risikoprofil. [Klageren] og [vidne] har samstemmende forklaret, at en del af det kontante indestående skulle investeres i obligationer, og [klageren] har erkendt, at han forud for investeringen blev gjort bekendt med, at de pågældende obligationer ikke var udstedt af realkreditinstitutter, men af en række danske banker. Det er derfor ubetænkeligt at lægge til grund, at [klageren] tillige er blevet oplyst om størrelsen af afkastet af investeringen, og størrelsen af afkastet i forhold til afkastet af realkreditobligationer har indiceret, at der var tale om papirer med en højere risiko.

Det er på denne baggrund ikke godtgjort, at Spar Nord Bank har handlet ansvarspådragende i forbindelse med [klagerens] køb af de omhandlede ScandiNotes obligationer. Den omstændighed, at der ikke i forbindelse med rådgivningen blev givet oplysning om Spar Nord Banks deltagelse i emissionen af de pågældende obligationer, kan ikke føre til et andet resultat.

Landsretten tager derfor Spar Nord Banks påstand om frifindelse til følge.”

8.2 Retten i Roskildes dom af 27. februar 2013, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen 175/2009 af 11. februar 2011

Den 29. april 2005 tegnede M garantikapital for 50.000 kr. i Løkken Sparekasse. Beløbet blev indsat på en garantikapitalkonto (nr. -105) og hævet ved tre hævnings på

henholdsvis 20.000 kr., 12.000 kr. og 18.000 kr. i perioden 13. juli 2005 – 15. maj 2007.

Ifølge et informationsbrev, der blev udsendt af Løkken Sparekasse i november 2006, blev grænsen for garantikapital forhøjet til 250.000 kr. pr. kunde, og med virkning fra den 1. januar 2007 blev der indført 3 måneders opsigelse ved hævnning af garantikapital.

Af Løkken Sparekasses vedtægter gældende fra den 21. marts 2007 fremgår bl.a.:

” ...

§ 3.

...

Stk. 2 Ingen garanter er forpligtet til at lade sin garantikapital indløse helt eller delvis, og ingen har krav herpå. Sparekassen er kun berettiget til at indløse garantikapitalen, såfremt antallet af garantstemmer ikke derved bringes under 1.000, garantikapitalen ikke under 1 mio. kroner og egenkapitalen ikke under kravet i Lov om finansiel virksomhed § 124.

...”

Den 4. september 2007 tegnede M og H garantikapital for hver 250.000 kr., der blev indsat på deres respektive garantikapitalkonti (nr. -105 og -114). På hver garantikapitalkonto blev der i begyndelsen af 2008 hævet 249.000 kr. Saldoen på hver garantikapitalkonto var herefter 1.000 kr.

Tilskrevne renter på garantikapitalkontiene blev overført til separate garantkonti i sparekassen.

Den 17. september 2008 blev der indsat 200.000 kr. på hver af klagerne garantikapitalkonti. Beløbene blev straks opsagt til udbetaling den 17. december 2008

Klagerne har oplyst, at de i 2007/2008 opførte et nyt enfamilieshus. Byggeriet blev finansieret med en byggekredit i Løkken Sparekasse. I juni 2008 blev byggekreditten omlagt til et realkreditlån. De i alt 400.000 kr., som den 17. september 2008 blev indsat på garantikapitalkontiene, var sidste rate af entreprisesummen, som skulle betales, når nogle konstaterede mangler ved byggeriet var udbedret, forventeligt i slutningen af december 2008.

Efter det oplyste var rentesatsen på garantikapitalkonti på daværende tidspunkt 5,75 %. Rentesatsen på garantkonti med indeståender på 250.000 kr. – 500.000 kr. var 3,75 %.

Den 3. november 2008 lukkede sparekassen for udbetaling af garantikapital. På den baggrund afslog sparekassen at udbetale garantikapitalen til klagerne ved opsigelsesperiodens udløb den 17. december 2008.

Efter det oplyste optog klagerne hver et såkaldt garantikapitallån på 198.000 kr. i sparekassen til opfyldelse af deres forpligtelser i forbindelse med byggeriet.

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

Den 17. marts 2009 indgav klagerne en klage over Løkken Sparekasse til Ankenævnet.

Klagerne nedlagde påstand om, at indklagede skulle betale 400.000 kr.

Indklagede nedlagde påstand om principalt afvisning, subsidiært frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

”For så vidt angår spørgsmålet om opsigelse af garantikapital følger det af vedtægterne for Løkken Sparekasse § 3, stk. 2, bl.a., at ingen garant har krav på at få sin garantikapital indløst.

Ankenævnet finder, at det var foreneligt med sparekassens vedtægter, at sparekassen i november 2006 traf beslutning om indførelse af en opsigelsesfrist på 3 måneder ved hævnning af garantikapital og den 3. november 2008 besluttede at suspendere udbetaling af garantikapital indtil videre.

Det bemærkes i den forbindelse, at Løkken Sparekasses meddelelse til garanter af november 2006 ikke kan anses som et tilsagn om udbetaling af garantikapital efter en opsigelsesfrist på 3 måneder, uanset om vedtægternes bestemmelser, herunder § 3, stk. 2, var opfyldt.

Garantikapital indgår i en sparekasses kernekapital. Klagernes krav om indløsning (tilbagebetaling) af garantikapital er således krav, som ikke er omfattet af den statslige garantiordning, jf. § 1 i lov om finansiel stabilitet. Kravet kan ikke gøres gældende mod Løkken Sparebank (EBH Bank), idet garantikapitalen ikke er omfattet af overdragelsen af Løkken Sparekasses aktiviteter til Løkken Sparebank (EBH Bank). Dette gælder, uanset om sparekassen har accepteret klagerne opsigelse af garantikapital.

Spørgsmålet er herefter, om kravene kan rettes mod Løkken Sparebank (EBH Bank), fordi Løkken Sparekasse har handlet ansvarspådragende herunder som følge af manglende udbetaling af de opsagte beløb.

Som nævnt må beslutningen om at indføre en 3 måneders opsigelsesfrist og om at suspendere udbetaling af garantikapital anses for at være i overensstemmelse med § 3, stk. 2, i sparekassens vedtægter.

Det forhold, at garantikapital, der er blevet opsagt med 3 måneders varsel til en dato efter den 2. november 2008, ikke er blevet udbetalt, kan derfor ikke medføre, at sparekassen har pådraget sig erstatningsansvar over for klagerne.

Efter det anførte kan der ikke gives klagerne medhold i, at de på baggrund af opsigelsen af garantikapitalen den 17. september 2008 til udbetaling den 17. december 2008 har krav på udbetaling af det opsagte beløb.

Det bemærkes, at Ankenævnet ikke kan behandle en klage over foreningen LS Løkken.

Tre medlemmer – Vibeke Rønne, Karin Duerlund og Ole Jørgensen – udtalte herefter:

For så vidt angår spørgsmålet om mangelfuld rådgivning, finder vi ikke, at det uden bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer kan afgøres, om sparekassen har givet klagerne tilstrækkelig rådgivning om risikoen for at miste garantikapitalen. Da denne bevisførelse ikke kan finde sted ved Ankenævnet, men i givet fald må ske ved domstolene, stemmer vi for, at denne del af sagen afvises i medfør af Ankenævnets vedtægter § 7, stk. 1.

To medlemmer – Hans Daugaard og Carsten Holdum – udtalte:

Beløbene på 2 x 200.000 kr., som den 17. september 2008 blev indsat på klagernes garantikapitalkonti i Løkken Sparekasse, var lånte midler til finansiering af klagernes byggeri, hvilket sparekassen var bekendt med. Dette var endvidere årsagen til, at beløbene straks blev opsagt til udbetaling den 17. december 2008.

Vi finder, at sparekassen begik en ansvarspådragende fejl ved at anbefale klagerne at placere midlerne på garantikapitalkonti, hvorved klagerne ikke opnåede den fornødne sikkerhed for at kunne opfylde deres forpligtelser i forbindelse med byggeriet.”

Som følge heraf fik klagerne ikke medhold for så vidt angår spørgsmålet, om klagerne på baggrund af opsigelsen af garantikapitalen havde krav på udbetaling af det opsagte beløb. Ankenævnet afviste at behandle spørgsmålet om, hvorvidt sparekassen som følge af mangelfuld rådgivning havde pådraget sig et erstatningsansvar for klagernes tab.

Klagerne anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 27. februar 2013 afsagde Retten i Roskilde dom i sagen. Af dommen fremgår:

”[bemærkninger om modregning i garantikapital udeladt]

Selvom sagsøgernes garantiindskud var opsagt til udbetaling den 17. december 2008, havde sagsøgerne ikke krav på udbetaling, og beløbene indestod fortsat som ansvarlig lånekapital trods opsigelsen.”

...

Efter det oplyste blev sagsøgerne kunder i Løkken Sparekasse i 2002-2003. De var aldrig til møder i Løkken Sparekasse og mødte aldrig deres rådgiver [vidne] personligt. Aftaler med denne blev generelt indgået telefonisk, og således at sagsøgerne efterfølgende ville modtage materiale til underskrift, som herefter skulle returneres til sparekassen.

Sagsøgernes indskud på garantikapitalkonti i 2005 og 2007 skete ifølge sagsøger [M]’s forklaring efter [vidnets] anbefaling fordi kontoen gav en god rente, og uden at der blev [ikke] nævnt noget om risikoen for tab.

I 2005 og 2007 modtog sagsøgerne ikke garantbeviser i forbindelse med deres indskud, men de fik kvitteringer med indhold som ovenfor beskrevet og formentlig tillige sparekassens vedtægter og Garantnyt.

Vidnet [vidne] har forklaret, at hun ingen erindring har om samtalerne med sagsøgerne i forbindelse med indskud på garantikapitalkonti i 2005 og 2007.

Begge sagsøgere har udtalt, at de ikke var bekendt med, hvad ordet garantikapital dækkede over.

Det er herefter ikke godtgjort, at sagsøgerne i 2005 og 2007 – og inden indskud blev foretaget – blev oplyst skriftligt eller mundtligt om risikoen ved investering i garantikapital, ligesom det heller ikke er godtgjort, at de modtog nogen form for rådgivning med hensyn til selve indholdet af de efterfølgende fremsendte kvitteringer.

Af de af sagsøgerne og vidnet [vidne] afgivne forklaringer fremgår blandt andet, at [vidnet] som rådgiver for sagsøgerne i 2008 fulgte byggeprojektet og stod for betalinger af byggerater. Endvidere, at hun efter at have haft sagsøgerne som kunder igennem flere år, var bekendt med sagsøgernes økonomiske forhold. Hun var herunder også vidende om, at de omhandlede 400.000 kr., som hun den 17. september 2008 indsatte på sagsøgernes konti for garantikapitalindskud, stammede fra realkreditlånet, og at beløbet var øremærket til betaling af sidste bygge-rate, der forfaldt til betaling i december 2008.

Ifølge sagsøger [H] var det vidnet [vidne] der den 17. september 2008 foreslog indskud på garantikapitalkonti og opsigelse straks uden, at der blev nævnt risiko for tab og risiko for, at udbetaling trods opsigelsen ikke kunne ske den 17. december 2008.

Der blev heller ikke nævnt alternative indsættelsesmuligheder herunder garantkonto, der uden risiko gav en næsten lige så høj rente.

Vidnet [vidne] har ingen klar erindring om, hvad der blev talt om ved vidnets indsættelse af de 400.000 kr. den 17. september 2008, herunder om der blev talt om risiko og alternative indsættelsesmuligheder.

Ifølge vidnet [vidne 2] var der formentlig kun ca. 100 af sparekassens ca. 16.000 kunder, der havde garantikapitalindskud på over 200.000 kr. Endvidere, at en kunde, inden indskud blev foretaget, skulle orienteres om, at der var tale om ansvarlig kapital og om risikoen herved. Selvom man som kunde havde indskudt garantikapital tidligere, ville nye indsættelse og i den omhandlede størrelsesorden kræve en grundig samtale med kunden forinden. Garantikapitalindskud var i øvrigt klart mest egnet til langtidsindsættelser. I sagsøgernes tilfælde den 17. september 2008 ville garantkonto i stedet have været velegnet.

Af Finanstilsynets afsluttende konklusioner på undersøgelse i Løkken Sparekasse af 25. marts 2009 fremgår blandt andet ”Sparekassen oplyste, at det har været almindelig praksis, at kunderne er blevet oplyst om risikoen ved investering i garantikapital samt at garantikapital er ansvarligt indskud, som ikke er dækket af Indskydergarantifonden eller statsgarantiordningen. Dette blev forklaret med, at pengene ville være tabt, hvis ”sparekassen gik ned og hjem”. Sparekassen

medgiver dog samtidig, at der ikke havde været særlig fokus på denne risiko i rådgivningen, idet man indtil for kort tid siden anså dette for en hypotetisk risiko."

Af konklusionen fremgår også blandt andet "Ved yderligere indskud af garantikapital har man ikke systematisk rådgivet kunderne, ligesom aftalen alene er dokumenteret ved en kvittering på det indskudte beløb.

Der har vedrørende indskuddet den 17. september 2008 ikke under nærværende sag været fremlagt tilsvarende kvittering som for indskuddene i 2005 og 2007.

På den baggrund findes sagsøgerne at have godtgjort, at der af Løkken Sparekasse i den foreliggende situation blev ydet utilstrækkelig og til dels misvisende rådgivning forinden indsættelsen af de 400.000 kr. som garantikapitalindskud den 17. september 2008.

Herunder er særlig henset til det forhold, at sagsøger [H] ikke fik rådgivning om risikoen for tab, og om at opsigelsen ikke nødvendigvis sikrede sagsøgerne, at beløbet kunne udbetales igen den 17. december 2008. Endvidere blev der ikke ydet konkret rådgivning om alternative eksisterende indsættelsesmuligheder uden tilsvarende risiko.

Sparekassen har herefter pådraget sig erstatningsansvar, og tabet er det indsatte beløb..."

8.3 Vestre Landsrets dom af 14. marts 2013, 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 (-490806).

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 (-481343).

Foruden garantikapitalen og garantkontoen havde klageren en flexkonto (-481300) og en budgetkonto (-481327) i sparekassen.

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 finansiell 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 indklagede skulle udbetale garantikapitalen.

Indklagede nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Tre medlemmer – Kari Sørensen, Niels Bolt Jørgensen og Karin Sønderbæk – 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 – Troels Hauer Holmberg, der i medfør af Ankenævnets vedtægter § 13, stk. 1, er tillagt to stemmer – udtalte:

På baggrund af Finanstilsynets undersøgelse af Løkken Sparekasses generelle håndtering af rådgivning, markedsføring og salg af garantkapital forud for indløsningsstopet i 2008 finder jeg, at Løkken Sparekasse må bære risikoen for bevisusikkerhed om, hvorvidt sparekassen har ydet tilstrækkelig rådgivning i forbindelse med salg af garantikapital. 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 afviste Ankenævnet at behandle sagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 14. marts 2013 afsagde Vestre Landsret (2. instans) dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Som sagen er forelagt landsretten må det efter den forklaring, der er afgivet af [vidne C] for byretten, lægges til grund, at han under mødet med [klageren] har orienteret hende om, hvad det ville sige at investere i garantikapital i Løkken Sparekasse. Der er således ikke alene ved den forklaring, der er afgivet af [klageren] grundlag for at tilsidesætte [vidne C]'s forklaring, som ikke i øvrigt er imødegået under bevisførelsen. Landsretten har herved tillagt det betydning, at [klageren] efter de nu foreliggende oplysninger i forbindelse med sit daværende engagement i Spar Nord Bank A/S havde investeret i bl.a. bankaktier.

Det må endvidere efter [vidne C]'s forklaring om den sædvanlige fremgangsmåde i sparekassen, der til dels støttes af [vidne B], lægges til grund, at [klageren] har

fået tilsendt kvittering for indbetaling af garantiindskuddene. Selv om det ikke har vist sig muligt for Finansiell Stabilitet A/S at fremskaffe dokumentation herfor, lægges det endvidere til grund, at [klageren] for såvel 2007 og 2008 har modtaget sædvanlige kontooversigter med angivelse af sine mellemværender med sparekassen, og at hun som de øvrige garanter i 2008 er blevet indkaldt til garantmøde, hvor hun havde mulighed for at stemme til repræsentantskabet.

På denne baggrund og således som sagen i øvrigt er forelagt landsretten, lægges det derfor til grund, at [klageren] var klar over, at hun havde investeret i garantkapital, og at hun vidste eller burde have vidst, at indestående på garantbeviskontoen var ansvarlig kapital, som hun risikerede at miste, hvis sparekassen fik økonomiske problemer.

Det er således ikke godtgjort, at sparekassen har begået fejl eller forsømmelser i sin rådgivning af [klageren], og der er heller ikke grundlag for at anse tegningen af garantkapitalen for ugyldig efter aftalelovens § 36.

Landsretten tager derfor påstanden om frifindelse af Finansiell Stabilitet A/S til følge.”

8.4 Vestre Landsrets dom af 2. oktober 2013, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen 103/2009 af 7. december 2010

Den 1. marts 2002 tegnede klageren garantbeviser for 5.000 kr. i Sparekassen Spar Mors. Den 1. august 2002 tegnede klageren garantbeviser for yderligere 5.000 kr. Beløbet på i alt 10.000 kr. stod på en garantbeviskonto (kontonummer -013). Renterne, der løbende blev tilskrevet på kontoen blev overført til en separat g-konto (kontonummer -005).

Den 30. november 2007 blev garantbeviskontoen opgjort. Samme dag tegnede klageren garantbeviser for 20.000 kr. via sin pensionsordning i sparekassen.

Efter det oplyste hjemtog klageren i slutningen af 2007 via sparekassen et forhånds-lån på 962.000 kr. i Totalkredit bl.a. til finansiering af klagerens tilkøb af jord og en ombygning af klagerens faste ejendom.

Den 19. december 2007 blev 420.000 kr. af låneprovenuet indsat på en nyoprettet garantbeviskonto (kontonummer -815) i sparekassen.

Af kontooversigten pr. den 31. december 2007 for klagerens engagement fremgår garantbeviskonto -013 som udgået. På garantbeviskonto -815 fremgår et indestående på 420.000 kr. og på g-kontoen (-005) et indestående på 23.879 kr. Endvidere fremgår bl.a. en garantkassekredit nr. -868 med et indestående på 32.659,79 kr.

Af kontooversigten fremgår en opfordring til at blive garant i sparekassen, jf. følgende tekst:

”Bliv garant i din lokale sparekasse Spar Mors og få medindflydelse.
Du får en høj indlånsrente p.t. 4,5 % og 5 % samt mulighed for en Garantikasse-

kredit max. kr. 30.000 pr. pers. til p.t. 6,75 % p.a.
Kontakt din lokale afdeling hvis du vil vide mere.”

Den 17. januar 2008 blev der overført 44.000 kr. fra garantbeviskonto -815 til klagerens kapitalpension, og den 27. februar 2008 blev der hævet 90.000 kr. på garantbeviskontoen.

Morsø Bank overtog i efteråret 2008 aktiviteterne i Sparekassen Spar Mors, bortset fra forpligtelser over for garanter. Sparekassen trådte efterfølgende i likvidation. Her ved gik restindeståendet på 286.000 kr. på klagerens garantbeviskonto -815 tabt.

Den 9. februar 2009 indbragte klageren sagen for Ankenævnet med påstand om, at Morsø Bank skulle betale 286.000 kr. og frafalde garantprovision på forhåndslånet.

Morsø Bank nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

”Ankenævnet finder, at placeringen af provenuet på 420.000 kr. af forhåndslånet i garantbeviser må anses for usædvanlig, navnlig under hensyn til risikoen ved placeringen, herunder risikoen i forhold til realkreditinstituttet, der havde udbetalt lånet til brug for klagerens istandsættelse af sin ejendom.

Tre medlemmer – John Mosegaard, Jesper Claus Christensen og Karin Duerlund – udtalte herefter:

Det fremgik imidlertid klart af årsopgørelsen pr. den 31. december 2007, at forhåndslåneprovenuet på 420.000 kr. var placeret på en garantbeviskonto. Det må lægges til grund, at klageren, der havde været garant siden 2002, vidste eller burde have vidst, at garantbeviser var ansvarlig kapital, som han risikerede at miste, hvis sparekassen fik økonomiske problemer. Vi finder på den baggrund, at klageren ved at undlade at reagere på årsopgørelsen accepterede placeringen og den risiko, der var forbundet hermed.

Vi stemmer derfor for, at klagerens påstand om, at Morsø Bank skal betale 286.000 kr. ikke tages ikke til følge.

To medlemmer – Carsten Holdum og Karin Ladegaard - udtalte:

At placere pengene til et byggeri i garantbeviser svarer til at placere sin pensionsopsparing i lotterisedler i Klasselotteriet. Det giver ikke nødvendigvis et tab, det kan oven i købet give overskud, men kunden løber den risiko at tabe penge, som ikke kan tåles tabt. Det gælder dertil for en byggesag, at når pengene tabes, kan byggeriet ikke færdiggøres, hvorved tabet stiger. Det fremgår, at pengene placeres i garantbeviser enten uden kunden samtykke eller i hvert fald på sparekassens anbefaling. Dette findes i sig selv at være en urigtig disposition, for hvilken sparekassen ifalder ansvar. Dette gælder i hvert fald, når sparekassen har en egen økonomisk interesse i at kundernes midler anbringes som garantkapital. For når en sparekasse er i økonomiske vanskeligheder og søger mere kapital, er kundernes penge den billigste finansieringskilde; konkret aflønnes kundernes risikovillige kapital med 4,5 % p.a., hvilket er betydeligt lavere end en sammenlignelig risiko, idet aktiemarkedet aflønnes med anslået 7 % p.a. Da sparekassen

således både har lavet en objektiv forkert placering af pengene, og selv har haft en økonomisk fordel hermed, findes erstatningsansvaret ikke at bortfalde blot fordi kunden ikke opdager fejlen ved at nærlæse sin årsopgørelse, hvorved der i øvrigt lægges vægt på, at sparekassen selv har valgt en for kunderne indviklet sprogbrug med ordene garantkonto og garantkapital, hvor den ene type er et beskyttet indskud og den anden, ansvarlig kapital.

Vi stemmer derfor for, at Morsø Bank til klageren skal betale 286.000 kr.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet.

Banken har ikke fremlagt dokumentation for sit krav om garantprovision. Ankenævnet finder derfor, at banken skal frafalde garantprovision i hvert fald for perioden indtil udløbet af realkreditinstituttets fristforlængelse til foråret 2010. Det bemærkes, at det er uoplyst, om der på dette tidspunkt er blevet indgået en aftale mellem klageren og banken om fortsat garantistillelse og herunder om garantprovision.

Der er ikke grundlag for at nedsætte garantprovisionen i forhold til lånets størrelse.”

Som følge heraf traf Ankenævnet afgørelse om, at banken skulle frafalde sit krav om garantprovision, men klageren fik ikke i øvrigt medhold i klagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 2. oktober 2013 afsagde Vestre Landsret (2. instans) dom i sagen. Af dommen fremgår:

”Det er ubestridt, at [klageren] vidste, at garantbeviser er ansvarlig kapital. Det er ligeledes ubestridt, at [klageren] og [vidne] nøje drøftede, hvorledes [klageren] skulle forholde sig med det opnåede låneprovenu fra kreditforeningslånet. Landsretten lægger til grund, at rentefordelen ved at anbringe provenuet i garantbeviser frem for indsættelse på en garantbeviskonto eller anden højrentekonto indgik i denne drøftelse.

Som anført af Pengeinstitutankenævnet må placeringen af provenuet på 420.000 kr. af forhåndslånet i garantbeviser anses for usædvanlig, navnlig under hensyn til risikoen ved placeringen, herunder risikoen i forhold til realkreditinstituttet, der havde udbetalt lånet til brug for S’ istandsættelse af sin ejendom. Det fremgår imidlertid klart af den årsopgørelse for 2007, som [klageren] modtog, at 420.000 kr. af hans formue på godt 500.000 kr. udgjordes af garantbeviser. [Klageren] reagerede ikke herpå.

På denne baggrund tiltræder landsretten, at Fjordbank Mors A/S under konkurs er frifundet for [klageren]’s krav.”

8.5 Københavns Byrets dom af 8. november 2013, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen 250/2011 af 21. marts 2012

I begyndelsen af 2006 var klageren kunde i Spar Nord Bank. Efter salg af en virksomhed havde klageren en formue på 35,1 mio. kr., hvoraf 32,7 mio. kr. var placeret i

værdipapirer og 2,4 mio. kr. var placeret kontant. En del af investeringerne skete via pensionsordninger og et selskab, som klageren ejede.

Den 18. januar 2006 gennemførte banken klagerens salg af nominelt 1.515.000 kr. 2 % Skibe INK St.1. 2008 til kurs 97,42, svarende til 1.475.913 kr., og klagerens køb af nominelt 1,6 mio. kr. 2 % ScandiNotes III Mezzanine til kurs 91,75, svarende til 1.460.000 kr. Handlerne vedrørte klagerens private midler i et åbent depot.

ScandiNotes III Mezzanine var virksomhedsobligationer med 22 danske pengeinstitutter som bagvedliggende låntagere. Obligationerne var opdelt i tre trancher – Senior, Mezzanine og Junior – hvor Mezzanine var efterstillet Senior og foranstillet Junior.

Senere i 2006 overførte klageren sit engagement med Spar Nord Bank til et andet pengeinstitut.

ScandiNotes III Mezzanine obligationerne blev værdiløse i 2009, hvor Fionia Bank gik konkurs.

Ved brev af 10. maj 2009 anmodede klageren banken om at tilbageføre investeringen. Klageren anførte blandt andet, at han ikke havde fået ”reel oplysning om risiko ved regionalbankernes konkurser”. Ifølge klageren havde banken oplyst, at Mezzanine obligationerne var lige så sikre som stats- eller skibskreditobligationer, og at de passede til hans risikoprofil, som var lav risiko.

Ved brev af 3. juni 2009 afviste banken et eventuelt erstatningsansvar. Banken anførte blandt andet, at banken havde opfattet klagerens risikovillighed som mellemrisiko, og at rådgivningen havde været baseret herpå. Investorbeskyttelsesreglerne, de såkaldte MiFID-regler, trådte først i kraft den 1. november 2007, hvor klageren var kunde i et andet pengeinstitut.

Ved brev af 8. juni 2009 til banken fastholdt klageren sine indsigelser. Klageren anførte også, at han bortset fra ScandiNotes, som han anså for ”en speciel og isoleret sag”, godt kunne overveje på ny at blive kunde i Spar Nord Bank.

Ved e-mail af 12. juni 2009 til klageren opfordrede banken til et møde med henblik på at drøfte mulighederne for et samarbejde.

Den 27. april 2011 indbragte klageren sagen for Ankenævnet med påstand om, at Spar Nord Bank skulle tilbageføre handlen med ScandiNotes obligationerne og refundere det investerede beløb.

Spar Nord Bank nedlagde påstand om principalt frifindelse, subsidiært afvisning.

Ankenævnets afgørelse var således:

”Tre medlemmer – John Mosegaard, Morten Bruun Pedersen og Søren Geckler - udtalte:

Det må efter det foreliggende lægges til grund, at klageren først i foråret 2009 blev bekendt med den særlige risiko ved den omhandlede investering i ScandiNotes III Mezzanine obligationer, der udspringer af, at den samlede mængde ScandiNotes III obligationer er rangordnet i tre kategorier, hvoraf Mezzanine er den mellemste.

Vi finder herefter ikke, at klageren som følge af forældelse er afskåret fra at gøre sit krav gældende mod Spar Nord Bank, jf. forældelsesloven § 3, stk. 1 og 2.

Ved indbringelsen af klagen til Ankenævnet, skete der en foreløbig afbrydelse af forældelsesfristen, jf. forældelsesloven § 21, stk. 3.

Vi finder endvidere ikke, at klageren har udvist retsfortabende passivitet.

Vi lægger til grund, at klagerens risikovillighed var lav.

Vi finder, at klageren i 2006 måtte indse, at de ScandiNotes III Mezzanine obligationer, som banken anbefalede, var forbundet med en større risiko end stats- og skibskreditobligationer. Investeringen indebærer dog en særlig risiko.

Rangordningen af ScandiNotes III obligationer i tre kategorier, hvoraf Mezzanine er den mellemste, medfører, at ethvert tab, der opstår som følge af manglende betalingsevne hos et af de 22 låntagende pengeinstitutter, i første række skal bæres af indehavere af Junior obligationerne. Værdien af Mezzanine obligationerne påvirkes, hvis det samlede tab ikke alene kan bæres af Junior tranchen.

Vi finder ikke, at banken har dokumenteret eller sandsynliggjort, at klageren blev rådgivet om denne særlige risiko ved investeringen i ScandiNotes III Mezzanine obligationer, og at klageren accepterede denne særlige risiko.

Vi lægger således til grund, at banken ikke gjorde klageren opmærksom på den særlige risiko, som er forbundet med investering i disse obligationer. Banken begik herved en ansvarspådragende fejl ved sin rådgivning af klageren forud for hans beslutning om køb af ScandiNotes III Mezzanine obligationerne.

Vi stemmer herefter for, at klageren gives medhold.

Der er ikke grundlag for, at banken skal dække noget rentetab, eller at klageren skal refundere eventuel modtaget rente af obligationerne, idet afkastet ikke skønnes at afvige fra, hvad klageren ellers kunne have opnået.

To medlemmer – Ole Jørgensen og George Wenning – udtalte:

Vi finder, at det ikke uden bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer kan afgøres, om bankens rådgivning af klageren var ansvarspådragende, herunder om klagerens risikoprofil var lav eller mellem. Da en sådan bevisførelse ikke kan ske ved Ankenævnet, men i givet fald må ske ved domstolene, stemmer vi for at afvise sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 7 stk. 1.”

Som følge heraf fik klageren medhold i sin påstand, men indklagede valgte ikke at følge afgørelsen.

Klageren anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 8. november 2013 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår:

”Begyndelsestidspunktet for forældelsesfristen i forældelsesloven § 3, stk. 2, regnes fra den dag, da [klageren] blev bekendt med sin påberåbte fordring mod Spar Nord Bank A/S. Da [klageren] efter det oplyste først blev bekendt med kravets eksistens i maj 2009 regnes den 3-årige forældelsesfrist fra dette tidspunkt. Herefter og da [klageren] indbragte sagen for Pengeinstitutankenævnet i april 2011 og forældelsesfristen derved blev afbrudt jf. forældelseslovens § 21, stk. 2, anses hans krav ikke for forældet.

[Klageren] var i en årrække kunde i Spar Nord Bank A/S. I 2003 samlede [klageren] sit engagement i banken, herunder således, at banken skulle forvalte hans værdipapirdepoter på næsten 35 millioner kr. Depoterne fordelte sig på åbne depoter, pensionsdepoter og selskabsdepoter.

Parterne er enige om, at vilkårene for bankens tilsyn med [klageren]’s depoter samt [klageren]’s investeringsprofil og risikovillighed var indgående drøftet for så vidt angår risiko, investeringsstrategi, aktivfordeling, etisk profil, afkast samt [klageren]’s specifikke ønske om, at der ikke måtte investeres i IT-aktier. Der er endvidere enighed om, at det var aftalt at enhver disposition vedrørende handel med værdipapirer forudsatte [klageren]’s forudgående godkendelse. Retten finder det ubetænkeligt at lægge til grund, at banken udarbejdede den fremlagte Handelsaftale efter nævnte drøftelser med [klageren], Retten finder det ubetænkeligt at lægge til grund, at [klageren] var vidende om og accepterede, at hans investeringsprofil var ”mellem” risiko.

I januar 2006 gennemførte banken [klageren]’s salg af nominelt 1.515.000,00 kr., 2 % skibsobligationer til kurs 97,42 og købte i stedet ScandiNotes III Mezzanine til kurs 91,75 svarende til 1.460.000,00 kr. Handlerne vedrørte [klageren]’s private midler i åbent depot. Der er enighed om, at investeringerne blev foreslået af banken, drøftet på møde i banken den 17. januar 2006, hvorunder bankens materiale med fakta om obligationen blev gennemgået og udleveret til [klageren]. Der er enighed om, at det fremgår af materialet, at ScandiNotes var obligationer udstedt af en række danske banker i 3 trancher, hvoraf den foreslåede Mezzanine anbefalede til den medium risikovillige investor. Det fremgår endvidere af materialet, at afkast efter skat var højere for Mezzanine end junior og endnu højere end de beholdne skibsobligationer. Retten finder, at disse oplysninger for en investor som [klageren] måtte indikere, at der knyttede sig nogen risiko til obligationerne. Herefter, og da [klageren] ikke i øvrigt har godtgjort, at han overfor banken har tilkendegivet, at han ønskede differentieret risiko på sine depoter, herunder lav risiko på sit åbne depot, anser retten investeringen for at ligge inden for rammerne af den mellem [klageren] og banken aftalte risikoprofil.

Herefter og da det ikke er godtgjort, at der i januar 2006 var en sådan særlig risiko forbundet med investering i ScandiNotes III Mezzanine obligationer, at Spar Nord Bank A/S som følge af mangelfuld rådgivning er erstatningsansvarlig for det tab, [klageren] efterfølgende har haft på obligationerne, frifindes Spar Nord Bank A/S for erstatningsansvar og –krav.”

8.6 Københavns Byrets dom af 11. november 2013, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen 11/2012 af 4. september 2012

Klageren var kunde i Nordea Bank Danmark, hvor han havde en konto (-001) med et MasterCard tilknyttet.

Den 15. september til 25. september 2011 var klageren og to venner på ferie i Marbella i Spanien.

Klageren oplyste, at den 17. september 2011 ca. kl. 23.50 spiste han og de to venner på en restaurant i Porte Banus. Ca. kl. 01.00 tog de til baren A i samme by. Baren lukkede kl. 03.00, hvorefter de tog en taxa til den ene vens lejlighed. De stoppede på vejen, og klageren hævede 140 Euro med sit MasterCard i en hæveautomat. De ankom til lejligheden ca. kl. 04.00.

Banken oplyste, at klageren hævede de 140 Euro i hæveautomaten kl. 04.29 den 18. september 2011.

Den 21. september 2011 forsøgte klageren at hæve et beløb i en hæveautomat. Betalingen blev afvist.

Den 23. september 2011 blev klagerens betaling i en hæveautomat igen afvist. Herefter kontaktede klageren banken, der oplyste, at MasterCardet var blevet spærret på grund af mistanke om misbrug.

Banken har oplyst, at MasterCardet blev endeligt spærret med virkning fra den 26. september 2011.

Af transaktionsliste fra den 18. september 2011 fremgår, at ti hævnings på klagerens MasterCard (-001) blev foretaget i tidsrummet kl. 04.56 – 05.58. Kortets chip blev aflæst i alle transaktioner:

” ...

Num- mer	Købstidspunkt	Transaktions- beløb	Afregnet be- løb	Forretnings- navn	Sted
1	18-09 kl. 04.56	2.346,09 Kr.	2.346,09 Kr.	Pengeautomat	Marbella
2	18-09 kl. 04.57	2.346,09 Kr.	2.346,09 Kr.	Pengeautomat	Marbella
3	18-09 kl. 05.04	19.780,90 Kr.	19.780,90 Kr.	[M]	Marbella
4	18-09 kl. 05.06	11.590,37 Kr.	11.590,37 Kr.	[P]	Marbella
5	18-09 kl. 05.07	1.100 Euro	8.173,52 Kr.	[P]	Marbella
6	18-09 kl. 05.13	1.350 Euro	10.031,14 Kr.	[P]	Marbella
7	18-09 kl. 05.26	1.350 Euro	10.031,14 Kr.	[D]	Marbella
8	18-09 kl. 05.27	1.450 Euro	10.774,11 Kr.	[D]	Marbella
9	18-09 kl. 05.55	1.400 Euro	10.402,67 Kr.	[P]	Marbella
10	18-09 kl. 05.58	12.827,19 Kr.	12.827,19 Kr.	[M]	Marbella

...”

Banken har oplyst, at otte af transaktionerne blev foretaget på natklub.

Den 26. september 2011 rejste klageren indsigelser mod ti transaktioner på i alt 98.912,12 kr.

På indsigelsesblanketten og tro og love erklæringen har klageren afkrydset, at *"Jeg har hverken deltaget i eller godkendt ovennævnte transaktion(er)." og "Kortet var i min besiddelse på tidspunktet for den eller de ikke-godkendte transaktion(er)."*

Af klagerens "forklaring/hændelsesforløb" fremgår:

" ...

Fredag 23/9-2011 skal jeg bruge mit kort til betaling for en runde golf i Spanien, det virker ikke på dette tidspunkt[.] Jeg kontakter Nordea, får derefter at vide at det er blevet sp[æ]rret, grundet en mistanke om misbrug[.] Jeg bliver meget overrasket, da jeg har haft mit kort på mig hele tiden og ikke har haft nogen anledning til mistanke om misbrug af mit kort[.] Min pinkode kan jeg udenad, så den har ikke v[æ]ret opbevaret nogen steder[.]

..."

Ved brev af 12. oktober 2011 sendte klageren en redegørelse for hændelsesforløbet til banken. Af brevet fremgår:

" ...

Som aftalt, sender jeg hermed oplysninger om mit brug af mit Mastercard i Spanien samt, hvordan jeg opdager at kortet er sp[æ]rret og om andre har haft adgang til kortet

Jeg medsender dokumentation for, hvornår jeg rejste fra Danmark og retur

15/9-2011: ankomst Spanien, senere samme dag h[æ]ver jeg penge på mit Mastercard i en h[æ]ve automat, det drejer sig om 110 Euro

17/9-2011: Bruger jeg mit Mastercard til at betale for en gang Golf på ...

18/9-2011: H[æ]ver penge på mit Mastercard, det drejer sig om 140 Euro

21/9-2011: Vil betale med mit Mastercard i forbindelse med golf, kortet afvises i maskinen, t[æ]nker ikke yderligere over det, da det er meget normalt i Spanien pga deres dårlige netforbindelser

23/9-2011: Kort afvises igen, i forbindelse med betaling, derefter ringer jeg til Nordea, får der at vide, at mit kort er sp[æ]rret pga mistanke om misbrug

Jeg bliver selvf[ø]lgelig m[æ]rkelig til mode, da kortet enten har v[æ]ret placeret i min pung eller v[æ]ret i min lomme og ingen andre har haft adgang til kortet.

Jeg har også brugt mit Mastercard, til at booke tiderne på Golfbanerne i Spanien, det er foregået på nettet, men jeg har ikke brugt det til at betale de samme golfbaner med, kun en og det er på ...

Jeg medsender kvitteringer hvor jeg har h[æ]vet på mit Spanske bankkort, da jeg og min samlever har en Spansk bankkonto, s[æ]dvanligvis bruger vi hellere det i h[æ]ve automaterne, fordi vi helst undgår gebyrerne

...”

Ved brev af 17. oktober 2011 afviste banken klagerens indsigelser. Det fremgår af brevet:

” ...

Jeg har modtaget din indsigelse om 11[] transaktioner på i alt 99.965,25 kr.

Sagen er nu undersøgt sammen med investigations afdelingen i København.

Ved gennemgang af de konkrete transaktioner, du gjorde indsigelse mod, viser det sig, at samtlige transaktioner er foretaget med ægte kort og korrekt indtastning af pinkode, hvorfor den, der har brugt kortet kender pinkoden.

Du har ikke på noget tidspunkt meldt kortet bortkommet.

Der er ingen forsøg på hævnninger på dit MasterCard efter spærringen den 27. september 2011.

På baggrund af oplysningerne i sagen, er det vores opfattelse, at der ikke kan være tale om uberettigede hævnninger.

Følgelig er vi nødsaget til at afvise din indsigelse.

...”

Ved brev af 28. oktober 2011 anmodede klagerens advokat banken om at revurdere afslaget.

Ved brev af 15. november 2011 fastholdt banken sit afslag.

Af erklæring af 30. november 2011 fra baren B fremgår:

” ...

[Oversættelse fra spansk]

...

The amounts of 1,450 euros and 1,350,00 euros charged in account number ... on 09/18/11 are refer[r]ing to the services rendered to the cardholder by 3 young ladies companion during 4 hours plus 4 champagne bottles.

...”

Den 6. januar 2012 indbragte klageren sagen for Ankenævnet med påstand om, at Nordea Bank Danmark skulle erstatte hans tab på 98.912 kr. som følge af misbruget af hans MasterCard.

Nordea Bank Danmark nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnets afgørelse var således:

"Tre medlemmer – John Mosegaard, Anita Nedergaard og Astrid Thomas – udtalte:

Den 23. september 2011 konstaterede klageren, at der var foretaget uberettigede hævnings på hans Mastercard (-001) og gjorde indsigelse mod 10 transaktioner på i alt ca. 99.000 kr. over for Nordea Bank Danmark.

Klageren har blandt andet anført, at han, bortset fra en hævning på 140 Euro, på intet tidspunkt før han gik i seng den 18. september 2011 anvendte sit MasterCard. Han har aldrig udleveret pinkoden til nogen og udleverede på intet tidspunkt kortet til nogen. Banken har anført, at alle transaktioner skete med klagerens MasterCard og med korrekt aflæsning af chip.

Vi finder herefter, at afgørelsen af sagen beror på, om der må antages at være tale om tredjemandsmisbrug, eller om hævningsne er foretaget af klageren selv.

En stillingtagen hertil forudsætter en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, der ikke kan ske for Ankenævnet, men i givet fald må finde sted ved domstolene. Vi stemmer derfor for, at Ankenævnet afviser sagen, jf. Ankenævnets vedtægter § 7, stk. 1.

To medlemmer – Søren Geckler og Troels Hauer Holmberg – udtalte:

Efter betalingstjenestelovens § 64, har Nordea Bank Danmark bevisbyrden for, at klageren har autoriseret de omtvistede betalinger. Nordea Bank Danmark har ikke godtgjort, at de pågældende betalinger er autoriseret af klageren. Klagerens hæftelse skal herefter afgøres efter betalingstjenestelovens § 62.

Da det ikke kan lægges til grund, at pinkoden er brugt ved de pågældende transaktioner, finder vi ikke, at der er grundlag for at pålægge klageren selvrisiko efter betalingstjenestelovens § 62.

Vi stemmer derfor for, at der gives klageren medhold.

Der træffes afgørelse efter stemmeflertallet."

Som følge heraf afviste Ankenævnet at behandle klagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 11. november 2013 afsagde Københavns Byret dom i sagen. Af dommen fremgår:

"Efter vidnet [vidne M]'s forklaring på baggrund af listen over transaktioner foretaget på sagsøgers MasterCard i perioden 15. september 2011 til den 23. september 2011 lægger retten til grund, at de omstridte transaktioner på i alt 98.912,12 kr. er sket under anvendelse af MasterCardets chip og korrekt PIN-kode. Det påhviler herefter sagsøger at påvise, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingskortet, jf. § 62 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge.

Det er ubestridt, at sagsøger, [vidne A] og [vidne B] sammen og i forbindelse med sagsøgers hævnning af 140 Euro den 19. september 2011 klokken 04.29 har befundet sig i nærheden af den hæveautomat, hvor de to første af de i alt 10 transaktioner, som sagsøger ikke vedkender sig, fandt sted under en halv time senere.

Uanset at [vidne B] meget sikkert har forklaret, at sagsøger i løbet af natten til den 18. september 2011 anvendte et kreditkort til betaling for drinks i Havana Club, hvor de befandt sig i tidsrummet mellem ca. 01.00 og 03.30, lægger retten efter sagsøgers egen forklaring og på baggrund af udskriften over transaktioner til grund, at sagsøger anvendte sit MasterCard ved en hævnning i automaten klokken 04.29, og at han ikke forud for dette tidspunkt havde anvendt kortet i forbindelse med byturen, der startede den 17. september 2011 om aftenen. I overensstemmelse med sagsøgers egen forklaring lægger retten endvidere til grund, at kortet på intet tidspunkt var ude af hans besiddelse.

[Vidne M] har forklaret, at han i forbindelse med sin deltagelse i globale samarbejdsfora vedrørende bedrageri med betalingskort ikke er stødt på tilfælde, hvor der er sket kopiering af en chip. [Vidne M] har forklaret, at betalingsautomater er online forbundet med betalingssystemet, og at alle transaktioner bliver online valideret. Vidnet har endvidere forklaret, at automaten, hvori de to første af de omstridte hævnninger blev foretaget, er en EMV automat og således bruger chippen til at aflæse betalingskort. Sagsøger har ikke heroverfor, herunder ved henvisning til artiklerne fremlagt som bilag 6-12, sandsynliggjort, at kopiering af en chip i et dansk udstedt MasterCard reelt var mulig, og at der herved kunne finde et misbrug sted ved anvendelse af kortet i en hæveautomat, hvor der skete online-validering af transaktionerne.

Sammenholdt med, at kortet uafbrudt har været i sagsøgers besiddelse, har sagsøger ikke ved sin egen forklaring og ved forklaringerne fra [vidne A] og [vidne B] løftet bevisbyrden for, at der er sket en uberettiget anvendelse af hans MasterCard.

Sagsøgers bevisbyrde kan heller ikke anses for løftet ved den omstændighed alene, at to af de omstridte betalinger er registreret i en terminal tilhørende Dehospica, der ligger 200 km. Fra det sted, hvor sagsøger opholdt sig på tidspunktet for transaktionerne. Retten har herved lagt vægt på det af [vidne M] forklarede, hvorefter terminaler i praksis frit og uden forudgående aftale med indløser kan flyttes mellem flere forretningssteder under samme forretningsaftale.

Størrelsen af de omstridte betalinger og betalingsmønsteret kan ikke begrunde en antagelse om, at sagsøgers betalingskort har været misbrugt.

Sagsøger har herefter ikke godtgjort, at der har foreligget en uberettiget anvendelse af hans kreditkort, jf. § 62 i lov om betalingstjenester og elektroniske penge, og sagsøgers påstand kan derfor ikke tages til følge.”

9. Udvalgte afgørelser fra 2013

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 2013 blev følgende afgørelser udvalgt:

- 475/2012 Spørgsmål om erstatningsansvar for anbefaling af køb af Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer, som klageren efterfølgende købte via en anden bank. Forældelse af krav. 236/2012 Indsigelse om forældelse af krav i henhold til pantebrevslån fra 1991.
- 236/2012 Indsigelse om forældelse af krav i henhold til pantebrevslån fra 1991.
- 527/2011 Indsigelse mod fejlagtige overførsler i perioden 2007-2011. Betydning af præklusivt proklama.
- 267/2012 Indsigelse om ikke at være medkontohaver på budgetkonto, som var i overtræk
- 469/2012 Indsigelse mod frigivelse af deponerede midler relateret til ekstra-fundering og/eller pilotering i forbindelse med en ejendomshandel.
- 65/2012 Rådgivning om omlægning af lån i fast ejendom og kredit til valutakredit. Efterfølgende omlægning af valutakredit fra CHF til DKK og opsigelse af engagement.
- 261/2012 Krav om erstatning for tab på valutaterminsforretning, der blev gennemført i august 2011.
- 125/2012 Krav om tilbagebetaling af købesum for ulovlige kopivarer købt via internettet. Fjernsalg.
- 261/2011 Spørgsmål vedrørende opsigelse af kassekredit, renteændringer og frigivelse af pant.
- 432/2012 Indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med tegning af garantbeviser i Sparekassen Østjylland. Spørgsmål om ansvar som følge af mangelfulde oplysninger om sparekassens økonomiske forhold. Opretelse af garantbørs.

- 532/2011 Indsigelse mod ebh Bank aktier i pensionsdepoter og frarådning af salg af aktierne. Erstatningskrav begrundet i manglende meddelelse om købs-tilbud. Indsigelse om mangelfuld rådgivning om indfrielse af gæld med pensionsmidler. Indsigelse mod modregning i afdød ægtefælles indeks-konto.
- 551/2012 Spørgsmål om klageren modtog tilstrækkelig rådgivning om kurssikring i forbindelse med indfrielse af realkreditlån.
- 308/2012 Krav om erstatning begrundet i mangelfuld rådgivning om valutaswapaf-tale med en hovedstol på 20 mio. kr. Spørgsmål om afvisning af klagen som erhvervsmæssig.
- 120/2012 Spørgsmål om banken hæftede for mindreårigs brug af eget MasterCard Debit Young til køb af musik via internettet.
- 118/2012 Indsigelse mod banks håndtering af corporate actions og krav om erstat-ning for tab lidt ved tvangssalg af værdipapirer.
- 576/2012 Krav om erstatning for tab ved valutaterminsforretning som følge af spærring af MasterCard grundet mistanke om misbrug.
- 460/2012 Indsigelser mod hævnninger med et kopieret Visa/Dankort og pinkode. Spørgsmål om passivitet.
- 519/2012 Spørgsmål om accept af overførsel af beløb vedrørende efterløn til ind-dækning af overtræk på budgetkonto var betinget af løfte om låneforhø-jelse.
- 238/2012 Indsigelse mod størrelsen af et debiteret beløb relateret til brug af et Ma-sterCard i en terminal ved anvendelse af pinkode.
- 172/2012 Andelsboligforenings indsigelser i forbindelse med indgåelse af en ren-teswapaftale i tilknytning til et andelsboliglån parallelt med et oprindeligt anlægslån med statsstøtte.
- 169/2012 Spørgsmål om tegning af garantkapital var aftalt.
- 610/2012 Spørgsmål om udbetaling af børnepensionstillæg til klagerens far kunne ske med frigørende virkning for banken.
- 304/2012 Indsigelser mod administrations- og opkrævningsgebyrer samt ændring af referencerente i tilknytning til udlån.

- 39/2013 Gebyr i forbindelse med overførsel af børneopsparingskonti til andet pengeinstitut.
- 157/2012 Spørgsmål om forældelse af erstatningsansvar i forbindelse med investering i 4 % ScandiNotes V Junior 2015 obligationer.
- 484/2012 Spørgsmål om forældelse af et eventuelt krav opstået i forbindelse med investering i hedgeforeningsbeviserne Jyske Invest Hedge Markedsneutral – Obligationer.
- 48/2013 Indsigelser vedrørende lånefinansieret investering i et pengeinstituts egne aktier.
- 246/2012 Indsigelse mod opsigelse af valutalåneaftale herunder indsigelse om, at opsigelsen ikke var sagligt begrundet.
- 579/2011 Andelsboligforeningens indsigelser om mangelfuld rådgivning ved hjemtagelse af variabelt forrentede realkreditlån kombineret med renteswapaftaler.
- 20/2013 Indsigelser i forbindelse med finansiering af fast ejendom med et valutalån.
- 104/2013 Indsigelser vedrørende afvikling af pantebrevslån. Gebyrer. Renter.
- 574/2012 Forkerte oplysninger om størrelsen af forventet udbetaling ved overførsel af en kapitalpension i et pengeinstitut til en livrente i et forsikringsselskab.
- 34/2013 Begrænset kaution. Udvidelse af debtors engagement. Forhold til pantsat ejerpandebrev. Renter af kautionsskrav.
- 36/2013 Indsigelse mod opsigelse som følge af, at debitor var bosiddende i udlandet.
- 600/2012 Andelsboligforenings indsigelser i forbindelse hjemtagelse af et variabelt forrentet realkreditlån kombineret med aftale med et pengeinstitut om en renteswap. Spørgsmål om forældelse af indsigelser.
- 31/2013 Spørgsmål om ansvar for betaling af faktura ved overførsel til driftskonto i stedet for til deponeringskonto. Krav om tilbageførsel.
- 230/2012 Andelsboligforenings indsigelser i forbindelse med hjemtagelse af variabelt forrentede realkreditlån kombineret med aftaler med et pengeinstitut om renteswap.

- 134/2013 Andelsboligforenings indsigelser i forbindelse med et variabelt forrentet realkreditlån kombineret med en aftale med et pengeinstitut om en renteswap.
- 163/2013 Spørgsmål vedrørende adgang til at omlægge værdipapirer i depot, der lå til sikkerhed for kredit, der var under tre måneders opsigelse.
- 573/2012 Indsigelser imod gæld der i 2011 overgik til inkasso.
- 136/2013 Spørgsmål om rettidig meddelelse.
- 202/2013 Krav om erstatning for forøget afgift ved konvertering af kapitalpension til aldersopsparing som følge af værditilvækst i bankens ekspeditionsperiode.
- 200/2013 Indsigelse mod hæftelse for et lån, der var påført falsk underskrift.
- 585/2012 Placering af garantmidler i pensionsordning i strid med 20 %-reglen i puljebekendtgørelsen. Indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med tegning af garantbeviser i Sparekassen Østjylland. Spørgsmål om ansvar som følge af mangelfulde oplysninger om sparekassens økonomiske forhold. Oprettelse af garantbørs.
- 1042/2010 Fortolkning af akkordaftale. Rådgivning vedrørende optagelse af lån herunder valutalån til køb af investeringsbeviser i BankInvest Højrentelande.
- 267/2013 Indsigelser vedrørende en kautionsforpligtelse, debiterede inkassoomkostninger og rentesats på udlån.
- 243/2013 Indsigelse om mangelfuld rådgivning om dels kurssikring, dels om omvalg af låntype på grund af kursudviklingen i en periode på cirka to måneder fra rådgivningen fandt sted, til lånet blev hjemtaget.
- 155/2013 Indsigelse vedrørende bankens rådgivning i forbindelse med overførelse af ratepensionsordning med rentegaranti til banken.

10. 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 be-

svare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Ankenævnet samt at forberede klagesagerne til Ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til Ankenævnet give samtykke til, at pengeinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til Ankenævnet til brug for sagens behandling.

Stk. 2. Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet med anmodning om en udtalelse det pågældende pengeinstituts direktion en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er direktionen bekendt. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen. Sekretariatet fremskaffer desuden af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, ligesom sekretariatet i fornødent omfang vejleder parterne om deres retsstilling.

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

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

§ 9

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

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

Information/offentliggørelse

§ 10

Stk. 1. Ankenævnets afgørelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter, at afgørelsen er truffet. Der gives normalt en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen. Klageren orienteres 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 ankenævnetsmedlemmer. 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.