

Pengeinstitutankenævnet

ÅRSBERETNING

for

2014

København

April 2015

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Formandens bemærkninger	3
2.	Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere.....	6
3.	Ankenævnets kompetence	8
4.	Ankenævnets hjemmeside	10
5.	Statistik	11
6.	Domme afsagt i 2014 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.	16
7.	Udvalgte afgørelser fra 2014	20
8.	Pengeinstitutankenævnets vedtægter	23

1. Formandens bemærkninger

I 2014 modtog Ankenævnet 433 nye sager. Dette er mindre stigning i forhold til 2013, hvor nævnet modtog 411 sager. Historisk set ligger antallet af nye sager i 2014 indenfor normalområdet.

Nævnets virksomhed i 2014 var præget af, at Forbrugerombudsmanden i december 2013 indgik forligsaftale med Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) om erstatning til visse kunder, der havde lidt tab ved køb af Roskilde Bank aktier i forbindelse med to aktiesalgskampanjer i henholdsvis 2006 og 2007.

En undersøgelse hos Forbrugerombudsmanden af Roskilde Banks salg af egne aktier i perioden fra den 1. januar 2006 til bankens sammenbrud den 24. august 2008 viste, at Roskilde Bank i forbindelse med kampagnerne fokuserede ensidigt på fordelene ved investering i bankens aktier, at kunderne ikke fik en afbalanceret beskrivelse af fordele og ulemper ved at investere i banken, og at Roskilde Banks kunderådgivere var blevet instrueret om at give en tilsvarende mundtlig rådgivning. Ifølge forligsaftalen var det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at Roskilde Bank havde pådraget sig et erstatningsansvar i forbindelse med de førnævnte aktiesalgskampanjer.

De privatkunder, som havde købt Roskilde Bank aktier i kampagneperioderne, og som havde modtaget et af Roskilde Banks kampagnebreve, eller som havde foretaget købet på baggrund af en tilsvarende anbefaling i banken i perioden, skulle ifølge forliget tilbydes en erstatning på 60 % af nettotabet på aktierne. Endvidere skulle kunder, som havde købt aktier i nærmere definerede perioder på to til tre uger omkring aktiesalgskampanjerne (de såkaldte udvidede perioder), tilbydes erstatning under nærmere anførte betingelser. Visse kunder, herunder kunder med særlig viden om investeringer, var ifølge forliget ikke omfattet af tilbuddet om erstatning.

På forligstidspunktet i december 2013 verserede der cirka 350 sager i Ankenævnet vedrørende Roskilde Bank aktier. Disse sager var tidligere blevet sat i bero med henblik på at afvente Forbrugerombudsmandens undersøgelser. I løbet af 2014 faldt hovedparten (cirka 234) af sagerne bort, idet de pågældende klager modtog og accepterede et forligstilbud fra Finansiell Stabilitet. Ankenævnet begyndte herefter at behandle de resterende cirka 116 sager, hvor klagerne ikke var blevet tilbudt erstatning. Der blev i 2014 truffet afgørelse i 30 sager om investering i Roskilde Bank aktier. Ankenævnet modtog i 2014 endvidere 57 nye sager om investering i Roskilde Bank aktier. Cirka 143 Roskilde Bank sager er videreført til 2015.

Ankenævnet har tiltrådt Forbrugerombudsmandens vurdering af Roskilde Banks erstatningsansvar i forbindelse med aktiesalgskampanjerne. I de sager, hvor klageren fik medhold, fastsatte Ankenævnet erstatningen skønsmæssigt til 60%, svarende til det, der fulgte af forliget.

Et mindretal bestående af de nævnsmedlemmer, der er udpeget af Forbrugerrådet TÆNK, har afhængig af sagernes karakter i de fleste tilfælde stemt for, at klageren skulle have fuld erstatning for aktiekøb, der var blevet finansieret med lån i banken.

Nedenfor følger nogle eksempler på afgørelser vedrørende køb af Roskilde Bank aktier.

Afgørelser, hvor klageren har købt aktier før aktiesalgskampagnen i 2006:

I disse sager har Ankenævnet ikke fundet det godtgjort, at Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) begik ansvarspådragende fejl i forbindelse med rådgivningen, jf. for eksempel afgørelserne 941/2010 og 227/2011.

Sager, hvor klageren har købt aktier i perioden mellem de to aktiesalgskampagner:

I de tilfælde, hvor Ankenævnet har lagt til grund, at klagerens køb af Roskilde Bank aktier er sket på bankens initiativ i tidsmæssig tilknytning til de perioder, der er omfattet af forliget, har Ankenævnet fundet, at der er en formodning for, at købet er sket på grundlag af oplysninger om risikoen ved investeringen svarende til indholdet af den markedsføring, som Forbrugerombudsmanden har beskrevet. Ankenævnet har endvidere fundet, at der er en formodning for, at aktiekøbet ikke ville være sket, hvis rådgivningen havde indeholdt en afbalanceret beskrivelse af fordele og risici ved investeringen, jf. for eksempel afgørelsen 18/2011. Som konsekvens heraf har Ankenævnet pålagt Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) bevisbyrden for, at bankens rådgivning i forbindelse med købet indeholdt en afbalanceret beskrivelse af fordele og ulemper ved investeringen. I den nævnte afgørelse 18/2011 har Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) ikke været i stand til at løfte bevisbyrden og er derfor blevet pålagt erstatningsansvar. Erstatningens størrelse er skønsmæssigt fastsat til et beløb svarende til erstatning ifølge forliget mellem Forbrugerombudsmanden og Finansiell Stabilitet. (Det skal bemærkes, at Finansiell Stabilitet i relation til sag 18/2011 har anmodet Ankenævnet om genoptagelse.)

Modsat nåede Ankenævnet i sagerne 742/2010 og 780/2010 frem til, at aktiekøbene skete på andet grundlag og således ikke var bestemt af en uafbalanceret beskrivelse af risikoen ved investeringen. Klagerne i disse sager fik derfor ikke medhold.

Sager, hvor klageren har købt aktier under emissionen i 2007 eller i de udvidede perioder, men hvor klageren ikke er omfattet af forligsaftalen:

I sagerne 972/2010 og 151/2014 havde klagerne købt aktier henholdsvis under emissionen i 2007 og i den udvidede periode, men klagerne havde ikke modtaget et personligt kampagnebrev. I disse sager fandt Ankenævnet, at der var en formodning for, at klageren havde modtaget en rådgivning svarende til den, som Forbrugerombudsmanden havde kritiseret. Da Ankenævnet ikke fandt, at Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) havde løftet bevisbyrden for, at bankens rådgivning i forbindelse med aktiekøbene indeholdt en afbalanceret beskrivelse af fordele og ulemper ved in-

vesteringen, blev Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) pålagt at betale erstatning til klageren. Erstatningen blev fastsat skønsmæssigt til 60%, hvorved klageren blev stillet, som om den pågældende var omfattet af forliget mellem Forbrugerombudsmanden og Finansiell Stabilitet.

I sag 797/2010 havde klageren ikke fået tilbudt erstatning i medfør af forliget mellem Forbrugerombudsmanden og Finansiell Stabilitet med henvisning til, at klageren besad en særlig viden om investering, da klageren havde købt for mere end 1,1 mio. kr. aktier i forbindelse med kampagnen i 2007. Ankenævnet fandt ikke, at Finansiell Stabilitet havde godtgjort, at klageren besad en særlig viden om investering, og at købet ikke var påvirket af den uafbalancerede beskrivelse i aktiesalgskampagnen. Ankenævnet lagde herved vægt på, at omfanget af klagerens investering skyldtes Roskilde Banks tilbud om at lånefinansiere aktiekøbet. Ankenævnet fandt derfor, at klageren skulle stilles, som om klageren var omfattet af forliget mellem Forbrugerombudsmanden og Finansiell Stabilitet.

Omvendt fandt Ankenævnet i sag 879/2010, at klageren havde en sådan viden om investering i aktier og dermed måtte være bekendt med de risici, der er forbundet hermed, at den mangelfulde markedsføring ikke kunne anses for at have været bestemmende for klagerens køb af aktier i Roskilde Bank.

Sager, hvor klageren har købt aktier efter aktiesalgskampagnen i 2007:

I de sager, der har været forelagt Ankenævnet, har Ankenævnet ikke fundet det godtgjort, at Finansiell Stabilitet (Roskilde Bank) begik ansvarspådragende fejl i forbindelse med rådgivning, jf. for eksempel afgørelsen 47/2011.

2. Ankenævnet, medlemmer og medarbejdere

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

Ankenævnet er i medfør af § 5 i lov om forbrugerklager godkendt af erhvervs- og vækstministeren til at behandle klager i overensstemmelse med § 2 i sine vedtægter, jf. nærmere nedenfor. Ankenævnets vedtægter er 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.

Ankenævnets medlemmer er udpeget af Finansrådet (efter aftale med Sammenslutningen Danske Andelskasser) og af Forbrugerrådet TÆNK. I den enkelte sags behandling deltager foruden formanden eller en næstformand, to medlemmer udpeget af Finansrådet og to medlemmer udpeget af Forbrugerrådet TÆNK.

Ankenævnets medlemmer har i 2014 været følgende:

Udpeget af Finansrådet:

Afdelingsdirektør, Jan Staal Andersen, Nordea Bank
 Underdirektør Christian Bremer, Danske Bank (til den 12. august 2014)
 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
 Afdelingsdirektør Anita Nedergaard, Danske Capital
 Chefjurist, Anders Holkmann Olsen, Nordea Bank
 Afdelingsdirektør Michael Reved, Nykredit Realkredit (fra den 1. april 2014)
 Chefjurist Karin Sønderbæk, Sydbank
 Chefjurist Astrid Thomas, Lokale Pengeinstitutter
 Kontorchef George Wenning, Lokale Pengeinstitutter
 Afdelingsdirektør Andreas Moll Årsnes, Danske Bank (fra den 17. september 2014)

Udpeget af Forbrugerrådet TÆNK:

Rådsmedlem Lani Bannach
 Rådsmedlem Hans Daugaard
 Cand. polit. Søren Geckler
 Seniorøkonom Troels Hauer Holmberg, Forbrugerrådet TÆNK
 Rådsmedlem Poul Erik Jensen

Jurist Mads Mølgaard Braüner (til den 1. maj 2014)
Seniorøkonom Morten Bruun Pedersen, Forbrugerrådet TÆNK
Direktør, cand. oecon. Jørn Ravn, Boligselskabet Domea
Økonomisk Rådgiver Anna Marie Schou Ringive

Ankenævnets sekretariat har i 2014 beskæftiget følgende medarbejdere:

Direktør, cand.jur., MBA, Thomas Brenøe (til den 31. maj 2014)
Chefkonsulent, cand.jur. Michael Brandt (til den 31. maj 2014)
Chefkonsulent, cand. jur. Heidi Egger
Specialkonsulent, cand.jur. Pia Møllmann (fra den 1. maj 2014)
Specialkonsulent, cand.jur. Kirsten Risager
Fuldmægtig, cand.jur. Cecilie Højgaard Kjeldsen (til den 31. marts 2014)
Sekretær Heidi Due
Sekretær Irene Ploug Larsen

3. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet er oprettet i medfør af lov om forbrugerklager.

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

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

Ankenævnets kompetence omfatter ikke pengeinstitutter, der er hjemmehørende i Grønland. Klager over grønlandske pengeinstitutter kan indbringes for Grønlands Forbrugerklageudvalg, Grønlands Hjemmestyre. Fra 1. januar 2011 kan klager over Færøske pengeinstitutter behandles af Ankenævnet, 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.

Ankenævnet er kun kompetent til at behandle en klage, såfremt den angår et konkret økonomisk mellemværende. 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 et konkret økonomisk mellemværende.

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.

4. 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.

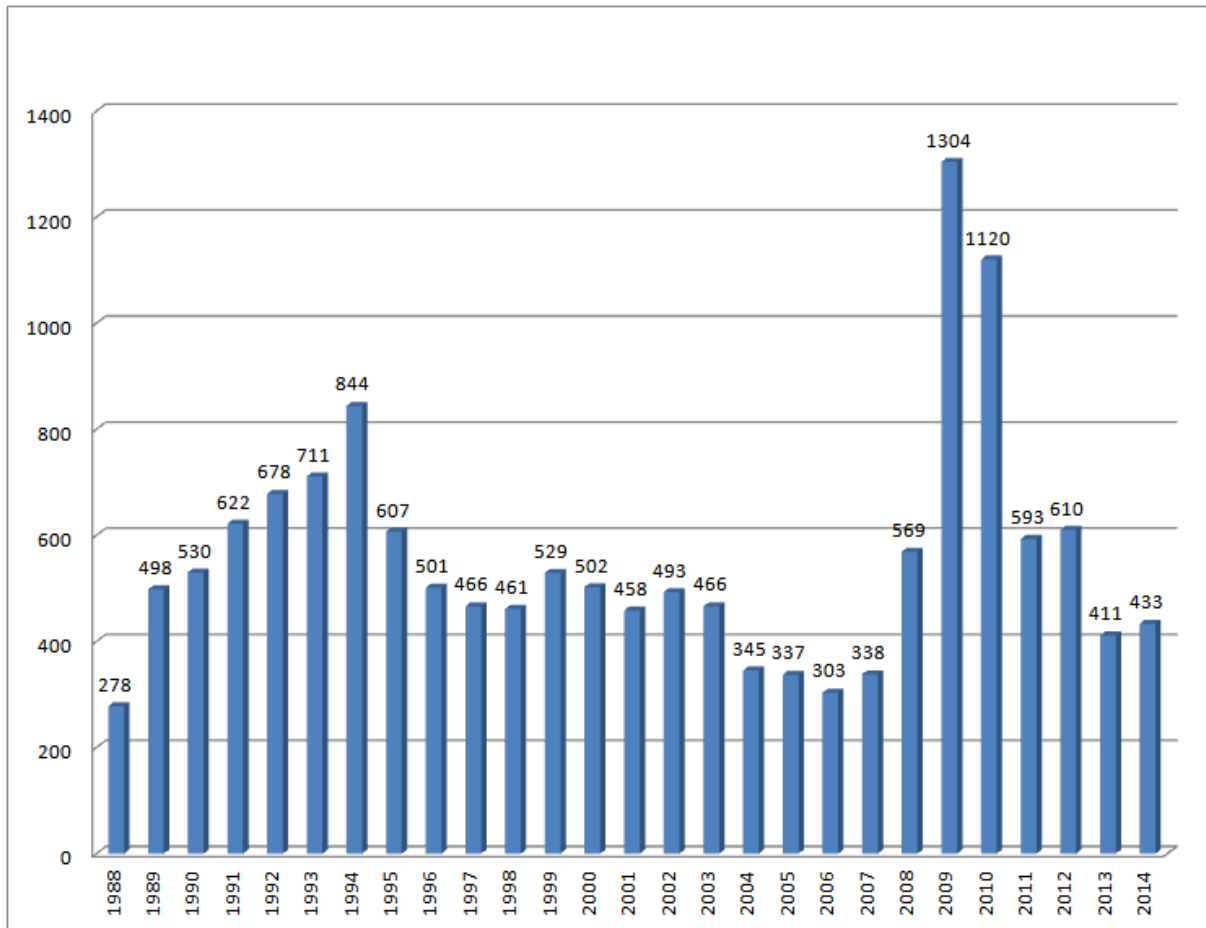
De afgørelser, som pågældende pengeinstitut har valgt ikke at følge, jf. Ankenævnets vedtægters § 11, stk. 2, er markeret særskilt (med IF). Det samme gælder afgørelser, der er principielle eller på anden måde særligt interessante (markeret med OF). Afgørelser, hvor Ankenævnets sekretariat er blevet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

5. Statistik

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



Antallet af sager i 2014 fordeler sig således:

Sager overført fra 2013:..... 558

Nye sager modtaget i 2014:..... 433

I alt 991

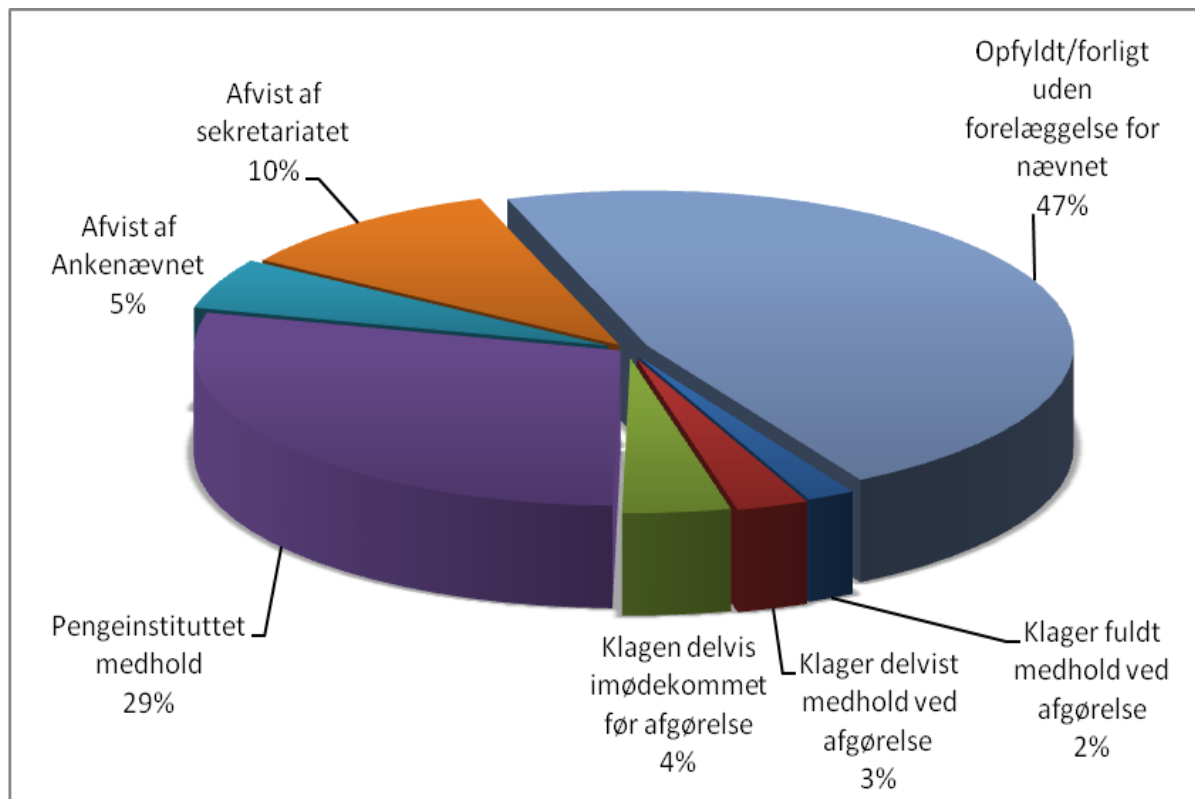
Sager afsluttet i 2014* 660

(*439 sager fra 2013 eller tidligere samt 221 sager modtaget i 2014.)

Sager overført til 2015** 331

(**Ultimo 2014 verserede 119 af de 558 sager, som blev overført fra 2013 samt 212 af de 433 sager, der blev modtaget i 2014. 143 af de 331 sager, som blev overført til 2015, er Roskilde Bank sager.)

Fordelingen af de 660 afsluttede sager i 2014 fremgår af følgende figur:



Skematisk oversigt over sagernes behandling i årene 2007-2014

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Overført fra året før	83	72	249	909	1314	1043	786	558
Modtagne i året	338	569	1304	1120	593	610	411	433
Til behandling	421	641	1553	2029	1907	1653	1197	991
Trufne afgørelser:	206	221	313	416	545	512*	437	281
Klager fuldt medhold	22	14	29	67	84	50	20	12
Klager delvist medhold	16	8	23	24	40	32	20	18
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstituttet medhold i øvrigt	37	28	17	11	14	22	30	27
Pengeinstituttet medhold	115	150	208	236	312	330	331	189
Afvist	16	21	36	78	95	78	36	35
Afsluttet af sekretariatet:	143	171	331	299	319	355	202	379
Opfyldt/forligt	110	112	239	223	216	280	104	310
Afvist	33	59	92	76	103	75	98	69
I alt afsluttede:	349	392	644	715	864	867	639	660
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	72	49	909	1314	1043	786	558	331
Antal afgørelser, hvor pengeinstituttet har meddelt ikke at ville være bundet af afgørelsen	6	1	10	40	35	21	5	0

*) 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 2014 fordelt på de indklagede pengeinstitutter:

Alm. Brand Bank	3	Nordea Bank	30
Andelskassen Fælleskassen	1	Nykredit Bank	12
Andelskassen J.A.K. Slagelse	2	Nørresundby Bank	2
Arbejdernes Landsbank	5	P/F BankNordik	2
BRFKredit Bank	1	Ringkjøbing Landbobank	6
Broager Sparekasse	1	Salling Bank	2
Danske Andelskassers Bank	1	Santander Consumer Bank (GE Money Bank)	1
Danske Bank	47	Santander Consumer Bank	1
Den Jyske Sparekasse	2	Saxo Bank	3
Dragsholm Sparekasse	1	Saxo Privatbank	2
Faster Andelskasse	1	SEB Kort Bank Danmark	2
Finansiel Stabilitet	1	Skjern Bank	1
Finansiel Stabilitet (Roskilde Bank)	31	Spar Nord Bank	17
Frøs Herreds Sparekasse	1	Sparekassen Balling	2
FS Bank	1	Sparekassen Fyn	5
FS Finans I (Sparebank Østjylland af 2012)	6	Sparekassen Himmerland (nu Jutlander Bank)	1
FS Finans II (Max Bank af 2011)	1	Sparekassen Hobro (nu Jutlander Bank)	1
FS Finans III (Amagerbanken af 2011)	1	Sparekassen Kronjylland	5
Fynske Bank	3	Sparekassen Sjælland	9
Handelsbanken	3	Sparekassen Thy	3
Hvidbjerg Bank	1	Sparekassen Vendsyssel	1
Jutlander Bank	1	Sydbank (DiBa Bank)	7
Jyske Bank	22	Sydbank	12

Lægernes Pensionsbank	1	vestjyskBANK.	8
Lån & Spar Bank	5	Vorbasse-Hejnsvig Sparekasse	1
Merkur Andelskasse	1	Vordingborg Bank	2
Middelfart Sparekasse	1	Østjydsk Bank	1
Møns Bank	1		

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

6. Dom afsagt i 2014 i sager, hvor Pengeinstitutankenævnet tidligere har truffet afgørelse.

6.1 Retten i Holstebros dom af 22. april 2014, jf. Ankenævnets afgørelse i sagen nr. 493/2012 af 6. september 2013

Den 27. august 2004 underskrev klageren og dennes daværende ægtefælle, M, et gældsbrief til Ringkjøbing Bank, nu vestjyskBANK, om et boliglån med en hovedstol på 181.500 kr., der skulle afvikles med en kvartalsmæssig ydelse på 4.600 kr.

Banken fik håndpant i et ejerpantebrev på 180.000 kr. med pant i M's faste ejendom, der var parrets fælles bopæl, til sikkerhed for opfyldelse af enhver forpligtelse, som han og/eller klageren måtte få over for banken. Under sagen er der fremlagt en kopi af ejerpantebrevet, der er underskrevet den 27. august 2004 af M som debitor og af klageren som ægtefælle, og en håndpantssætningserklæring af 25. maj 2005, på hvilket tidspunkt ejerpantebrevet fik en påtegning om respekt af et realkreditlån. Klageren underskrev håndpantssætningserklæringen sammen med M.

Af de almindelige bestemmelser for både låneaftalen og håndpantssætningserklæringen fremgik, at banken ikke havde "pligt til forlods at søge dækning i det stillede pant" ligesom banken havde "valgfrihed med hensyn til anvendelsen" i forhold til kundens/debitors samlede engagement.

Den 12. juni 2007 blev klageren og M separeret.

Den 16. juli 2007 underskrev klagerne en bodelingsaftale, hvorefter ejendommen tilfaldt M som ejer, dog med forbehold om deling af en eventuel friværdi. Hæftelsen for "diverse gældsposter i Ringkjøbing Bank" påhvilede M.

På et ikke nærmere oplyst tidspunkt fik banken en kopi af bodelingsaftalen.

Banken har oplyst, at man ikke har registreret oplysninger om parrets samlivsophævelse før den 23. august 2007.

Ved gældsbrief, der fremtræder som underskrevet af klageren og M i slutningen af 2007, bevilgede banken seks måneders ydelsesfritagelse på boliglånet, som nu var nedbragt til 154.304,74 kr. Klageren har anført, at hun ikke var bekendt med og ikke har underskrevet gældsbriefet vedrørende ydelseshenstanden. Hendes underskrift er påført af M, som har erkendt dette over for hende.

Den 3. juni 2008 blev klageren og M skilt.

På et ikke nærmere oplyst tidspunkt blev klageren af indklagede kontaktet om underskrift på et nyt dokument om højere rente på lånet. Klageren ønskede ikke at underskrive, og indklagede foretog ikke mere i den anledning.

På et ligeledes ikke nærmere oplyst tidspunkt i 2008 blev ejendommen solgt med et provenu på 274.315,03 kr., der blev frigivet den 9. oktober 2008. Beløbet blev af-

skrevet på gældsposter i banken, som M hæftede for som enedebitor. Banken har anført, at anvendelsen af provenuet skete efter aftale med M. Klageren har bestridt dette og har anført, at M ifølge egne oplysninger tværtimod anmodede banken om at anvende provenuet til forlods indfrielse af boliglånet.

Boliglånet fremgik af klagerens årsopgørelser for 2008-2010 med en restgæld på henholdsvis 161.448 kr., 152.006 kr. og 139.867 kr.

På baggrund af en rykker fra banken henvendte klageren sig i oktober 2011 til banken med indsigelser mod hendes hæftelse for boliglånet, som imidlertid blev fastholdt af banken.

Klageren nedlagde påstand om, at vestjyskBANK skulle frafalde hendes hæftelse for restgælden på boliglånet.

vestjyskBANK nedlagde påstand om frifindelse.

Ankenævnet afgørelse var således:

"Klageren og dennes daværende ægtefælle, M, optog i 2004 et boliglån på 181.500 kr. i Ringkjøbing Bank, nu vestjyskBANK. Samtidig blev der oprettet et ejerpantebrev på 180.000 kr. i M's faste ejendom, der var parrets bopæl. Ejerpantebrevet blev pantsat til banken til sikkerhed for parrets mellemværende med banken.

Ifølge de almindelige bestemmelser for aftalerne om henholdsvis lånet og pantsætningen, som begge blev underskrevet af klageren, havde banken valgfrihed med hensyn til anvendelse af et eventuelt provenu af pantet.

Klageren har anført, at banken både i forbindelse med boliglånets etablering og den efterfølgende samlivsophævelse oplyste, at boliglånet ville blive indfriet, når ejendommen blev solgt, hvilket banken har bestridt.

Banken har anført, at provenuet ved det efterfølgende salg af ejendommen efter aftale med M blev anvendt til nedbringelse af M's engagement som enedebitor. Klageren har bestridt dette og har anført, at M ifølge egne oplysninger tværtimod anmodede banken om at anvende provenuet til forlods indfrielse af boliglånet.

Det må anses for en typeforudsætning for én af flere solidarisk hæftende debitorer, at et pant stillet af en meddebitor som udgangspunkt ikke kan frigives eller afskrives på andre mellemværender uden den pågældende debtors medvirken, idet den pågældende debtors risiko herved forøges.

Det er ikke godtgjort, at klageren var bekendt med, at de almindelige bestemmelser for aftalerne indeholdt en bestemmelse, der fraveg typeforudsætningen.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke er grundlag for at fastslå, at typeforudsætningen i forhold til klageren er fraveget med parternes aftale.

Efter det oplyste var provenuet tilstrækkeligt til at dække restgælden på boliglånet.

Ankenævnet finder imidlertid, at klagerens krav om at blive frigjort for sin hæftelse er forældet.

Efter forældelseslovens § 3 er forældelsesfristen således tre år. Såfremt fordringshaveren er ubekendt med fordringen regnes forældelsesfristen dog først fra den dag, da fordringshaveren fik eller burde have fået kendskab til fordringen.

Ankenævnet finder, at klageren i begyndelsen af 2009, hvor hun modtog årsopgørelsen for 2008, burde have konstateret, at restgælden på boliglånet, der var anført i årsopgørelsen, ikke fremstod som indfriet i 2008, og at klageren derfor på dette tidspunkt havde grundlag for at rejse sit krav mod banken om at blive frigjort for hæftelsen.

Klagerens eventuelle krav var derfor forældet, da klageren den 15. oktober 2012 indbragte sagen for Ankenævnet.”

Som følge heraf fik klageren ikke medhold i klagen.

Klageren anlagde herefter retssag mod indklagede.

Den 22. april 2014 afsagde Retten i Holstebro dom i sagen. Af dommen fremgår:

”[...] har nedlagt påstand om, at Vestjysk Bank tilpligtes at anerkende, at [...] ikke har nogen økonomisk forpligtelse overfor Vestjysk Bank i henhold til boliglån, som var sikret med ejerpantebrev i ejendommen beliggende [...] og at [...] således er frigjort for hendes hæftelse for restgælden på lånet som udgør ca. 130.000,00 kr.

Vestjysk Bank har nedlagt påstand om frifindelse.

[...]

Håndpant sætningserklæringen af 25. maj 2005, som [...] har afgivet til banken, og som [...] har underskrevet som ægtefælle til pantsætteren, består af tre sider. På forsiden er der anført, at ejerpantebrevet stilles til sikkerhed for opfyldelse af enhver forpligtelse, som [...] og [...] tilsammen påtager sig og til sikkerhed for den gæld, de hver især nu eller senere måtte få overfor banken, samt indrammet andet sted på siden, at sikkerheden er i henhold til ”ETHVERT MELLEMVÆRENDE”. Bankens standardvilkår er optrykt på side 2 og består af 12 punkter. I punkt 1 ”Panterettens omfang” er der blandt andet anført, at pantet tillige tjener til sikkerhed for enhver anden forpligtelse, som pantsætter nu har eller senere måtte få over for pengeinstituttet, herunder dets filialer og afdelingen, og i punkt 3 ”Pengeinstituttets rettigheder over det pantsatte” er der blandt andet anført, at pengeinstituttet ingen pligt har til forlods at søge dækning i det stillede pant, ligesom pengeinstituttet har valgfrihed med hensyn til anvendelsen i forhold til debtors samlede engagement. Det anførte har et tydeligt, klart og utvetydigt indhold.

Låneaftalen af 24. august 2004 som [...] og [...] har indgået med banken indeholder på side 6 af 7 sider under punkt 2 ”Pengeinstituttets rettigheder over det pantsatte” et vilkår, hvori der er anført, at banken ingen pligt har til forlods at søge dækning i det stillede pant, ligesom banken har valgfrihed med hensyn til an-

vendelsen i forhold til kundens samlede engagement. Dette vilkår har også et tydeligt og utvetydigt indhold.

Efter bevisførelsen er der ikke grundlag for at antage, at der er aftalt andre vilkår for lånet og pantsætningen end de vilkår, der fremgår af låneaftalen og håndpantsetningserklæringen.

Det lægges efter [...] egen forklaring til grund, at hun har gennemlæst eller i hvert fald haft mulighed for at gennemlæse både låneaftalen og håndpantsetningsaftalen.

[...] findes på den anførte baggrund at være gjort tilstrækkelig opmærksom på de pågældende vilkår, uanset om banken alene har rådgivet sporadisk om vilkårene gennem telefonen.

Banken findes derfor efter de nævnte vilkår, der fraviger de almindelige kautions- og pantretlige regler (typeforudsætninger på området), at have været berettiget til at afskrive provenuet fra realisationen af pantet som sket.

Retten har herved tillige lagt vægt på, at omstændighederne omkring aftaleindgåelserne og den efterfølgende realisation af pantet efter den stedfundne bevisførelse i øvrigt fremstår uoplyste, hvorved bemærkes, at [...] ikke er ført som vidne. Det er endvidere uklart, om håndpantet blev stillet i forbindelse med låneaftalen af 24. august 2004 og senere ændret eller først blev stillet senere til sikkerhed for en allerede ydet usikret gæld den 25. maj 2005.

Herefter, og da det af [...] i øvrigt anførte ikke kan føre til andet resultat, tages Vestjysk Bank A/S' påstand om frifindelse til følge.”

7. Udvalgte afgørelser fra 2014

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.fanke.dk, hvor der også kan søges anden information om Ankenævnet, kan samtlige afgørelser ses. De udvalgte afgørelser er markeret med "OF".

I 2014 blev følgende afgørelser udvalgt:

- 181/2013 Krav om erstatning begrundet i mangelfuld rådgivning om valutaswap
- 310/2013 Indsigelse mod hæftelse for kredit anvendt til indfrielse af engagement hos tidligere pengeinstitut, som klageren havde anført delvist var etableret af klagerens tidligere ægtefælle ved brug af falsk underskrift
- 305/2013 Spørgsmål om betingelser for konto med fordelagtige vilkår, herunder favørrente på indlån, fortsat var opfyldt efter flytning af pension
- 593/2012 Indsigelse mod opsigelse og rente på såkaldt friværdikredit. Krav om erstatning i forbindelse med returnering af udenlandsk check
- 342/2013 Spørgsmål om sparekassens ansvar i forbindelse med arbejdsgivers stop af indbetaling på pensionsordning
- 197/2013 Indsigelse om, at struktureret indlån ikke var en lav-risiko investering
- 536/2012 Krav om kompensation for merudgifter til kursskæring efter overflytning af realkreditlån med henvisning til aftale om vilkår for overflytningen
- 300/2013 Spørgsmål om klagerne blev misinformeret om behovet for omlægning af realkreditlån
- 105/2013 Indsigelse om bortfald af kaution for kredit som følge af, at en senere kaution i forbindelse med forhøjelse af kreditten stod i misforhold til kautionistens økonomi
- 224/2013 Indsigelse mod kaution for lån til indfrielse af gæld i et andet pengeinstitut. Spørgsmål om gammel gæld, rådgivning med videre
- 217/2013 Spørgsmål om indfrielse af lån var aftalt
- 351/2013 Indsigelse vedrørende afvikling af lån. Spørgsmål om forældelse.

- 238/2013 Spørgsmål om hæftelse for en ny kautionsforpligtelse, der erstattede en tidligere kautionsforpligtelse for gammel gæld. Kautions i misforhold med kautionists økonomi
- 343/2013 Krav om erstatning for betalt statsafgift ved udbetaling af forsikringssum som følge af præmiebetaling via pensionskonto i stedet for via lønkonto
- 409/2013 Spørgsmål om klage må betragtes som erhvervsmæssig
- 359/2013 Krav om erstatning begrundet i manglende opsigelse af realkreditlån
- 408/2013 Spørgsmål om klage må betragtes som erhvervsmæssig
- 317/2013 Spørgsmål om kaution skal tilsidesættes helt eller delvist på grund af mangelfuld information i forbindelse med stiftelsen, misforhold med klagers økonomi eller manglende underretning om debtors misligholdelse
- 240/2013 Indsigelse mod kautionsforpligtelse på grund af misforhold til økonomi. Gammel gæld
- 381/2013 Spørgsmål om klagerens indbetaling af 190.000 GBP til bank skete til egen konto eller til konto tilhørende et investeringsfirma, der efterfølgende blev likvideret. Spørgsmål om afvisning på baggrund af tidligere domstolsbehandling og manglende kundeforhold
- 917/2010 Spørgsmål om banks ansvar for at fraråde aktiesalg
- 363/2013 Indsigelse om mangelfuld rådgivning i forbindelse med bibeholdelse af prioritetskonto og ved efterfølgende træk på prioritetskontoen frem for på indlånskonto med disponibel saldo.
- 803/2010 Spørgsmål om erstatning for tab på lånefinansieret køb af aktier i Roskilde Bank i forbindelse med emission i 2005.
- 36/2014 Fejlagtig oplysning om indfrielsesbeløb.
- 797/2010 Spørgsmål om erstatning for tab på køb af aktier i Roskilde Bank i forbindelse med emission i 2007.
- 80/2014 Indsigelser mod transaktioner foretaget med Visa/Dankort på en natklub.
- 40/2014 Klage vedrørende svensk filial af dansk pengeinstitut.
- 15/2014 Indsigelse mod modregning. Spørgsmål om forældelse.
- 386/2013 Spørgsmål om ansvar for udbetaling af provenu af boliglån til sælger af ejendom frem for deponering af beløbet.
- 125/2014 Spørgsmål om ansvar i forbindelse med klagerens køb af forurenede ejendomme

- 10/2013 Opgørelse af erstatningskrav som følge af fejl i boligberegning.
- 142/2014 Indsigelse mod modregning i dagpenge og mod ophævelse kapitalpension i utide.
- 232/2014 Tilbagesøgning af en betaling, der fejlagtigt var debiteret tredjemands konto. Indsigelse om mangelfuld rådgivning og underfinansiering i forbindelse med køb og ombygning af fast ejendom samt fejlagtig administration af byggesag.
- 63/2014 Indsigelse mod opsigelse af og rente på kreditter oprettet uden skriftlig aftale.
- 972/2010 Spørgsmål om erstatning for tab på et lånefinansieret køb af Roskilde Bank aktier i forbindelse med emission i 2007.
- 922/2010 Spørgsmål om erstatning for tab på køb af aktier i Roskilde Bank i forlængelse af emission i 2007.
- 18/2011 Krav om erstatning for tab på lånefinansierede investeringer i Roskilde Bank aktier i henholdsvis september 2005 og december 2006, samt spørgsmål om afvisning af en del af klagen, der vedrører oplysninger, der er tilgået klageren som aktionær.
- 151/2014 Spørgsmål om erstatning for rådgivning om køb af Roskilde Bank aktier i april 2007.
- 879/2010 Spørgsmål om erstatning for tab på køb af aktier i Roskilde Bank i forbindelse med emission i 2007. Spørgsmål om særlig viden.

8. 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 retshjælpforsikring.

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

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

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

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

Stk. 6. Ankenævnets medlemmer, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, tavshedspligt om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

§ 11

Stk. 1. Når Ankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af enhver af parterne – af pengeinstituttet dog med den i stk. 2 angivne begrænsning - indbringes for domstolene.

Stk. 2. Ønsker pengeinstituttet ikke at være bundet af Ankenævnets afgørelse, skal det skriftligt meddele dette til Ankenævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

Ankenævnets sammensætning

§ 12

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

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

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

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

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

Stk. 6. Til Ankenævnet knyttes et sekretariat. Sekretariatet skal være uafhængigt. Organisationerne ansætter sekretariatschefen.

§ 13

Stk. 1. Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i § 12, stk. 1, nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og pengeinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én pengeinstitutrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to pengeinstitutstemmer.

Stk. 2. Ankenævnets afgørelser skal være skriftlige. Afgørelserne skal være ledsaget af en begrundelse og skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette på mindretallets begæring anføres i afgørelsen, og mindretallet skal i afgørelsen begrunde sin stilling.

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

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

Habilitet

§ 14

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

1. den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
2. den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærstående

har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller

3. der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed.

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

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

Genoptagelse

§ 15

Stk. 1 Formanden for Ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori Ankenævnet har truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

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

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

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

Gebyrer

§ 16

Stk. 1. Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet i medfør af § 9, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet. Klageren skal dog altid betale et gebyr på 200 kr. (inkl. moms), som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får medhold.

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

Regnskab og drift

§ 17

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

Vedtægtsændringer

§ 18

Ændring af vedtægter med tilhørende protokollat sker ved aftale mellem Finansrådet og Forbrugerrådet og skal godkendes af ressortministeren i henhold til den til enhver tid gældende lov om forbrugerklager.

Opløsning af Ankenævnet

§ 19

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

Tvangsfuldbyrdelse

§ 20

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

Ikrafttrædelse

§ 21

Stk. 1. Disse vedtægter, der er godkendt af erhvervs- og vækstministeren, træder i kraft 1. juli 2012.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 10, stk. 2 og 3, § 11, stk. 2, § 15, stk. 2 og 3, og § 20 finder kun anvendelse på sager indbragt for Ankenævnet fra og med 1. januar 2010.

For sager, der er indbragt inden den 1. januar 2010, finder de hidtidige regler anvendelse.